

COBAES, tendencias y diálogos: selección de textos



**MESA DE
BIBLIOTECAS**

Instituciones de Educación
Superior de Antioquia

COBAES, tendencias y diálogos.
Selección de textos

COBAES, tendencias y diálogos.

Selección de textos



MBIES

Manuel García Pacheco

Compilador

MBIES; García-Pacheco, Manuel (Comp.)

COBAES, tendencias y diálogos: selección de textos/ MBIES (Comp.), Manuel García Pacheco (Comp.). Medellín: MBIES; LF Editora, 2023.

232 p. 17 x 24 cm.

ISBN:978-628-01-0594-9

1. Bibliotecas 2. Bibliotecas Académicas 3. Bibliotecas Especializadas 4. Bibliotecas Universitarias 5. COBAES 6. MBIES 7. Redes 8. Colaboración

© Mesa de Instituciones de Educación Superior de Antioquia, MBIES [2023]
ISBN:978-628-01-0594-9



Título: COBAES, tendencias y diálogos: selección de textos.

Compilador

Manuel García Pacheco

Gestión Editorial- LF Editora

Edición: Ladis Frías

Corrección de textos: Lina Velásquez

Diseño: Leonardo Sánchez

Impresión: Ediciones Díaz de Santos

Comité Coordinador COBAES 2023

Manuel García P. Coord. Gral. COBAES - Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid
Julieth Xiomara Salgado Ocampo - Comité Académico – Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Álvaro Osorio Tuberquia - Comité Tecnología - Universidad Católica Luis Amigó

María Cecilia Baena Osorio - Líder Financiera

Comité Comunicaciones y logística

Diana Carolina Valencia - ESCOLME

Liceth Martínez - Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

Adolfo León Tejada Secretaría Técnica - Universidad Cooperativa de Colombia

Impresión Díaz de Santos
2023



Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Esta es una selección de trabajos presentados al COBAES 2017-2023, el contenido representa la producción de investigadores y profesionales de ciencias de la información.

La MBIES y la organización de COBAES no se hace responsable por la opinión y originalidad de estos, en caso de presentarse alguna controversia

Este libro va dedicado a todos los y las profesionales de la información de las bibliotecas académicas y especializadas, que de una u otra manera, aportaron su granito de arena e hicieron posible la materialización de un proyecto cooperativo y colaborativo sin barreras ni fronteras llamado COBAES.

Manuel García Pacheco

Tabla de Contenido

Prólogo. Championing Higher Education: Advocacy and Academic Libraries...11

Courtney Young

Presentación. «Coopetition», el equilibrio entre cooperación y competencia17

Manuel García Pacheco

Cooperación, Coordinación y Colaboración de una Biblioteca Universitaria:
Perspectivas de Contribución y Compromiso.....19

Gregorio García-Reche

Las Bibliotecas Universitarias Colombianas y la Cooperación al Desarrollo
(Agenda 2030).....56

Carmen Elena Castrillón

Las Bibliotecas Universitarias entre la Internacionalización Lucrativa y la Solidaria:
Desafíos66

Nancy Sánchez Tarragó

La Biblioteca Profesor Aldo Pérez de la Universidad de Belgrano les da la
Bienvenida a los Estudiantes Inmigrantes y de Intercambio88

Patricia Allendez Sullivan

El Lado B de la Biblioteca Académica: Rompiendo Paradigmas100

Claudia Virginia Becerra Márquez

“Función y Forma” de los Espacios Físicos en las Bibliotecas Universitarias del
Siglo XXI.....117

Celia Mireles Cárdenas

Redes Sociales y Marketing Experiencial en Bibliotecas: Conectando a las Personas
a través de las Emociones.....129

Leslie Villanueva Flores

Entornos de Aprendizaje, Tecnología y Creación.....140

Matías Cacciagrano

“Marketing 4.0”. Retos y Tendencias para Bibliotecas Académicas y Especializadas 157

Angela María Benítez Góez

Desarrollo de Plataformas Basadas en Software Libre para la Gestión de Servicios en la Biblioteca Universitaria 177

Rodrigo Donoso Vegas

The Resilience of Academic Libraries in the Post-Pandemic 21st Century 189

Leo Appleton

Resiliencia e Innovación Bibliotecaria a través de sus Espacios 201

José-Pablo Gallo-León

¿Cómo Convertirnos en una Biblioteca Resiliente? 218

Mary Carmen Rivera Espino

María del Rocío Espino Rivera

Sobre la MBIES 229

Prólogo

Championing Higher Education: Advocacy and Academic Libraries

It is a pleasure to be here with you come and speak about advocacy and academic libraries. This continues to be an important issue and opportunity for academic libraries and academic library professionals around the world.

It is my intention to talk about advocacy, the role of libraries on college and university campuses, and how the two intersect with our various user populations: students, faculty, staff, administrators, and others who make up our campus' community.

Since making the decision to go into this profession, I knew I wanted to be an academic librarian. I made this decision while a sophomore in college, where I worked at the library on campus in different positions with increasing responsibilities. In fact, the academic librarians where I went to college were my first mentors in the profession. They seemed to know something about everything, were so helpful, and truly made a difference when it came to getting a research assignment done. Academic librarianship turned out to be the type of work that challenged and excited me: assignments and research projects where critical thinking, creativity, and scholarly discovery all came together. I quickly developed a passion for reference work, collaborating with the researcher on their question, or trying to determine their real question and developing scenarios that would be the basis of an answer.

After becoming a librarian and building a relationship with students and faculty on campus – the kind where they come to you for help with one project, and then return for the next assignment, and in between when they'd see you on campus at the dining hall or at a campus lecture, I realized something was going on. I wasn't just a librarian helping users to complete a task or an assignment. I was part of their community, and they were part of my community. An active member of their community. By doing my part to be student-centered, I was also being community focused.

My entire professional career has been spent working in academic libraries in the U.S. Additionally, as the 2014-2015 American Library Association President I have visited numerous academic libraries around the world, including the Dominican Republic, Japan, and China. I know as you use this conference as an opportunity to consider the role of advocacy for libraries on campus and other relevant topics, understand you are not alone when it comes to these issues and your creative approaches to achieving success.

ALA has three strategic directions for the association. One of those of strategic directions is advocacy. Advocacy is defined as “the public support for or recommendation of a particular cause or policy”. ALA aims to advocate the public value of librarians, libraries and information services and seek to focus on ALA’s mission and priorities, working with three key constituencies: ALA members (currently at 57,000), libraries (with over 120,000 public, academic, and school), and the public. This includes building support for libraries and librarianship through public awareness; providing a vision of innovation, enabling the future of libraries and promoting libraries as centers of community engagement and participatory librarianship, and promoting ALA’s core values and emphasizing the impact of libraries to form the basis for advocacy and community conversations.

By focusing our lens in the area of advocacy, the Association can support libraries as they transform. An effective advocacy campaign on behalf of libraries of all types will remind their communities of the vital role their libraries play, raise their community profile, and ultimately, build library support.

The Association of College of and Research Libraries, ACRL, produced “Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report in 2010. It provides “1) a clear view of the current state of the literature on value of libraries within an institutional context, 2) suggestions for immediate “Next Steps” in the demonstration of academic library value, and 3) a “Research Agenda” for articulating academic library value”.

Many of the next steps in the report reflect the national dialogue on public and school libraries. These include linking libraries to improved student retention and graduation rates, enhancing library contribution to

student job success; and demonstrate and develop library impact on student learning. This is likely because the Executive Summary states in the report's scope "this report includes significant research from other library types: school, public, and special libraries" as they offer "examples of numerous library value approaches and lessons learned from each other".

Advocacy is also an activity that for the profession is increasing being perceived as a core professional responsibility. While usually considered first as an activity with federal, state, and/or local legislators in support of public or school libraries, advocacy is not only powerful but essential at the local level. In this type of advocacy, you are able to build relationships with other departments, units, and groups on campus that can help leverage your voice in supporting learning, literacy, the freedom to read, and libraries. Advocacy is vital for the work of university libraries and a strong fit with the ways we support teaching and learning outside the classroom toward helping our students realize their aspirations.

Advocacy with university administration is often first seen as a defensive activity. Justification for operating expenses. Rationale for retaining or repurposing space. Launching an innovative program or service. Providing information to demonstrate how your library supports accreditation guidelines for the university's academic programs. Producing reports with statistics about how many people come into the library, access resources from the library website, check out books and other materials. These are all important advocacy tools and measures of the university libraries' value to the organization.

At the same time, there are offensive, proactive approaches to university library advocacy as well. We need to know all the library's stakeholders, those whose administrative decision making affects the library as well as the entire university landscape and get a sense of their priorities. This will allow us to be not only more proactive with our advocacy, but also more consistent. Increasing awareness of our services, programming, and the numbers and data that help tell the library's story can help shield the library from threat and possibly even position the library for success as an essential and integral part of the campus.

In a presentation titled "Skills for the librarian of the future", regional information resource officer Alka Bhatnagar noted the service

philosophy for 21st century libraries as providing “user-centric, high-quality resources and services to meet the exponentially growing recreational and knowledge needs of the globally networked current, potential, and future diverse community users in a conducive environment.” When it comes to our role in student achievement, it is the intersection of those resources and services to support their academic and social/personal needs that connect them with the world, recognizes and celebrates diversity, in all the right locations outfitted appropriately. This also demands that we be advocates towards fulfilling this goal particularly within the larger university setting. This also means that libraries must continue to change as our users change, as the curriculum changes, as the technology used to deliver library resources and create class assignments change. Change rarely happens effectively and seamlessly without advocacy allowing for the library to test, pilot, explore, and evaluate those changes in support of teaching and learning.

That advocacy should start from the top. The library dean or director should set the table, and in outlining the vision for the library by way of a mission statement or the strategic planning process work with staff to articulate that vision and its associated goals. While the importance of advocacy must come from the top, all those working at the front lines must recognize that they have a role to play in making that advocacy plan a reality. In fact, its success in large part is often due to the work and dedication of those working at the front lines. ALA Past President Camila Alire has long championed frontline advocacy, particularly for frontline academic library employees. She asserts those who are working on a daily basis with our users have both the competency and credibility to provide trusted library services can and should take the lead in advocating for the library. Not only are the librarians embedded in courses, providing course-related instruction, online virtual reference and other roving reference services. They allow students to develop those research and critical thinking skills very connected to the academic programs on campus and the faculty teaching these courses. Library staff have the opportunity to use their skills for “linking information resources and users to advocate for their academic libraries.” By building these personal relationships and investing in them a full sense of the libraries’ value, our users can become allies when difficult funding or decisions arise, or even better when opportunities present themselves.

Library spaces are playing a major role in student achievement. Once constructed to be spaces to warehouse printed volumes that would not even leave the confines of the building, our academic libraries are dynamic multipurpose, multifunctional spaces. They are being developed to allow students to work directly with each other as well as effectively engage in virtual collaboration. There are quiet study areas; group study areas; computer and other digital media labs; those print collections still have a place in the library so access to materials is also part of the design.

Library programming is an opportunity to foster intellectual and cultural enrichment. Events such as speaker series, even art installations and exhibits are examples of library programs not only bring the academic community together but demonstrate libraries are designed as a destination for the university community and create opportunities for library advocacy.

Through these types of events and activities we get the chance to engage our users and begin that process of developing them into advocates. Support from our community, which includes, students, faculty, staff, alumni, administrators, institutional donors, can make a significant difference.

ALA's Advocacy Toolkit and Frontline Advocacy Toolkits are tremendous resources to support these activities.

Academic libraries are indispensable in supporting the needs of our students, faculty, and staff across the campus in virtually every aspect of life. And through the development of relevant and innovative services and outreach efforts, collections, and cutting-edge productive spaces; and building on our natural strengths of collaborating, coordinating, and leading to make those cross-campus connections that support student learning and development, it is essential to advocate and communicate the value of academic libraries for the university. As librarians and library staff we know the value of libraries and what that value means for our university community. In addition to collecting statistics and other data that demonstrate your value, empower those around campus who benefit from your work to also tell your story and participate in the advocacy. This means all members of our staff are advocates and should be empowered to speak to the library's strengths and contributions to the campus community. In doing so we let others know our commitment to the

university's mission in providing the best services and resources for our users. We are uniquely positioned to empower our community members. Make advocacy a major component of the work you do at your university.

Courtney Young
President ALA 2014–2015

Presentación

«Coopetition», el equilibrio entre cooperación y competencia

Las bibliotecas universitarias y especializadas deben tener capacidad de respuesta frente a los efectos e implicaciones de su rol en las diferentes comunidades y usuarios con los que se relaciona, de tal forma que, sus actividades como empresas socialmente responsables estén encaminadas a la satisfacción de las necesidades, el logro de las expectativas de sus miembros y el cumplimiento de acciones concertadas. El compromiso de estas instituciones de servicio para con el desarrollo humano integral y sustentable es inobjetable, en la medida que, su protagonismo en actuaciones que busquen democratizar el acceso a la información científica, tecnológica y cultural, contribuye a que individuos y comunidades amplíen sus oportunidades de acceso a la información y conocimiento, repercutiendo en un mayor desarrollo socio-económico, a la generación de bienestar y a la calidad de vida del contexto social al que pertenece, unido ello a un férreo compromiso por la protección del medio ambiente.

En este contexto, la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior MBIES, en 2017, creó el Congreso Internacional de Bibliotecas Académicas y Especializadas, COBAES, como un espacio plural y equitativo sin barreras, donde las bibliotecas universitarias y especializadas propiciaran diálogos y reflexiones en torno a saberes y experiencias; donde bibliotecarios, profesionales, estudiantes y demás interesados, estrechen vínculos, construyan de manera armónica y cooperativa el desarrollo, además, logren el reconocimiento de las acciones que las bibliotecas académicas y especializadas ejercen sobre individuos y comunidades.

Indudablemente, estas conllevan a un enfoque socialmente responsable: el servicio como manifestación debe asumir decisiones y acciones frente a las necesidades, intereses y expectativas de los usuarios o partes interesadas; la planificación de la gestión en lo que concierne a la definición de políticas, estrategias, metas y programas bajo criterios socialmente responsables; el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas o profesionales que permitan anticipar, responder y manejar los problemas relacionados con las expectativas y demandas sociales de los

usuarios; la mejora continua que implica que las unidades de información deban guiar con sentido ético la resolución de problemas en sus procesos, tanto en la dimensión política como económica, social y ambiental.

En esa medida, el COBAES en sus tres versiones (2017, 2019 y 2023) replantea los espacios de las bibliotecas académicas con una mirada holística y crítica, enmarcadas en los objetivos de la Agenda 2030, centrándose en su carácter humano y “Con-Sentido” hacia la cohesión social, siendo innovadoras y resilientes a los tiempos pospandemia, haciendo un claro énfasis en el hecho de que el acceso a la información, a través de los entornos virtuales, es tendencia imparable, de manera que obliga a reinventar el espacio físico, pero sin olvidar la esencia “del ser por el ser”. Los usuarios llegarán más y más a las bibliotecas con la información que precisan, en lugar de la duda del cómo iniciar la investigación en éstas. El usuario ganará protagonismo ante la colección, con todo tipo de espacios a su alcance (individuales, grupales o entornos donde se ofrezcan servicios diferentes de los actuales).

La tendencia de aprendizaje a partir de la experimentación (más que a través del consumo de contenido), transformará las bibliotecas académicas en entornos que priorizarán la creación por encima de la reflexión. En este caso, el reto estará asociado a la estructura organizativa de las bibliotecas que ha de pasar a ser más flexible. Grupos conectados que colaboran dentro y fuera de la biblioteca para innovar y responder a las necesidades de los usuarios. Desde las bibliotecas debemos llegar a ser centros de trabajo ágiles, donde los diferentes perfiles profesionales colaboremos en proyectos transversales, aportando cada uno habilidades y conocimientos diversos.

Para terminar, y es quizás el aspecto más relevante que busca la MBIES con la realización del COBAES; la colaboración y trabajo consorcial entre instituciones. Asunto en el cual, la MBIES, viene trabajando hace 12 años, y seguirá siendo esencial, toda vez que el fenómeno denominado «coopetition» (equilibrio entre cooperación y competencia), debe avanzar entre las bibliotecas viabilizando estrategias para compartir costos y desarrollar proyectos de forma conjunta.

Manuel García Pacheco

Coordinador General MBIES

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Cooperación, Coordinación y Colaboración de una Biblioteca Universitaria: Perspectivas de Contribución y Compromiso

Gregorio García-Reche*

Resumen

Se plantean tres niveles de alianzas conforme al grado de implicación, contribución, compromiso, etc. que tengan o se les requiera a los participantes, lo que lleva a clasificar los proyectos en los que interviene una biblioteca universitaria en cooperativos, de coordinación o colaborativos; que, a su vez, repercutirán en una mayor interdependencia y beneficio para la institución. La participación en ellos ha posibilitado avanzar de forma más rápida y segura en la prestación de nuevos servicios a los usuarios y mejorar los existentes en multitud de casos, de los que se describen los más recientes y destacables de la Biblioteca de la Universidad de Málaga en España. Ante lo cual, se concluye que los proyectos bibliotecarios notables y de envergadura están vinculados a trabajos conjuntos que podrán encuadrarse en alguna de esas tres categorías indicadas.

Palabras clave: bibliotecas universitarias, cooperación, coordinación, colaboración, alianzas, Biblioteca de la Universidad de Málaga.

Introducción

Los avances en las bibliotecas universitarias de nuestro entorno van, en cierto sentido, en paralelo con la progresión del trabajo que se desarrolla conjuntamente entre ellas y con otras. Podemos afirmar que dichos avances son, en parte y de forma progresiva, consecuencia de lo segundo. Esto, llevado al momento actual, nos sitúa en un panorama en el que se constata que no existe

* Licenciado en Documentación por la Universidad de Granada. Facultativo de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de Málaga, España. Donde trabaja desde 1987 y es Coordinador de Bibliotecas desde 1996. Vocal de la Comisión Técnica del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, de varios grupos de trabajo de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias, Sectorial de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas), del Grupo de Bibliotecas Colaboradoras de DIALNET y de Expania.

un proyecto de envergadura en el que no estén presentes elementos de cooperación, coordinación o colaboración entre las bibliotecas.

Si nos remontamos a situaciones anteriores, hace ya más de un siglo, las alianzas que se establecían, aunque vinieran de la mano de la obligación establecida por disposiciones legales, tenían más connotaciones de cooperación, donde las participantes decidían sobre su implicación y el grado de aportación, sin que representara cambios significativos en su funcionamiento o estructura interna. Este es el caso de los primeros catálogos colectivos o de los inicios del préstamo interbibliotecario.

Precisamente, son actividades que hoy día siguen vigentes y que, con sus altibajos, se han ido fortaleciendo y cambiando de orientación, como iremos viendo.

La cooperación también se pone de manifiesto en la creación de redes con objetivos orientados hacia dicho servicio de préstamo interbibliotecario en áreas temáticas determinadas, como fue característico en torno a los años 80 del siglo pasado. Incluso, algunas de ellas avanzan más y promueven encuentros profesionales, intercambio de documentación y conocimiento, propio también de los planes cooperativos.

Estas características también estarán presentes en otro movimiento. Se trata del surgido con la creación de los grupos de usuarios y de interés que aglutinaban instituciones con las mismas herramientas tecnológicas de gestión, pero que no iban más allá de esos encuentros e intercambios mencionados, aparte de añadir la fortaleza del colectivo con el objeto de ejercer presión para el desarrollo de dicha tecnología.

Un salto en el nivel de compromiso e implicación aparece posteriormente, donde se suman a todo lo indicado otros factores, tales como son la puesta en marcha de iniciativas o servicios conjuntos, que se traducen en una mayor interdependencia, cierta pérdida de autonomía en la toma de decisiones y algunos ajustes estructurales y de financiación de sus miembros para acoplarse al resto. Estaríamos, entonces, ante un panorama caracterizado por los principios que subyacen en el concepto de la coordinación.

Por otro lado, la propia evolución de los proyectos, su ampliación y la incorporación de otros ha llevado a asentar los principios de la colaboración, en sentido amplio, caracterizados por un alto grado de beneficio para los participantes, gran interdependencia, pérdida de autonomía (incluso no se participa en las decisiones que afectan directamente en la biblioteca, como puede ser el caso de contratación de licencias nacionales, o tener que prescindir de algún recurso consorciado que resulta de interés particular para algunos) y de

protagonismo (la red o consorcio es el que figura como responsable o entidad que consigue los logros), requiere una mayor contribución (hay que destinar recursos humanos y económicos propios), compromiso (con la modificación de la estructura funcional y dedicación para garantizar los objetivos comunes) y formalidad (al regirse por unos estatutos o normativa que obliga a determinadas actuaciones a los integrantes).

Todo ello precisa de un balance y análisis tanto en el seno del grupo en el que se participa, como en el terreno individual, para buscar el equilibrio que satisfaga los intereses conjuntos y propios; aunque resulte obvio por la propia evolución descrita, donde la tendencia ha sido progresiva hacia esa situación de resultados rentables para todos, con carácter general. Si bien, es cierto que puede que no sea homogénea la satisfacción alcanzada por cada uno de los participantes en los diferentes planes. Por eso conviene ver la globalidad y es importante vigilar que dichos planes sean equilibrados.

El hecho de llegar a ese estatus ha venido determinado por el esfuerzo y liderazgo de las bibliotecas, pero también han influido otros aspectos como son los políticos o estratégicos, económicos y tecnológicos.

Entre los primeros, los políticos, podemos destacar el apoyo que en este sentido se ha dado desde las instituciones gubernamentales, especialmente las de comunidades autónomas, que han tenido como consecuencia la creación de consorcios circunscritos a su ámbito territorial y competencial de los departamentos encargados de la educación superior, como es nuestro caso para las universidades públicas de Andalucía. Resaltar también, la propia política universitaria que ha respaldado las iniciativas de trabajo conjunto, con la implicación directa de sus responsables al más alto nivel.

Los factores económicos los podemos explicar desde distintas posiciones. Una, derivada de lo expuesto en el párrafo anterior, viene determinada por la financiación que desde los poderes públicos se aporta a los proyectos de colaboración bibliotecaria. De otra, la economía de escala, que se aprovecha en estos entornos para conseguir ventajas para los participantes, tanto individualmente como para el grupo en sí. Igualmente, podemos añadir aquí la prestación de servicios entre los miembros del grupo en condiciones económicas ventajosas.

También, los tecnológicos por diversos motivos. La incorporación de nuevas tecnologías, o los desarrollos de la existente, ha sido más fácil en las últimas décadas al tratarse conjuntamente por el grupo, o por algunos miembros del mismo, y servir como prototipo para el resto. La tecnología ha influido igualmente en la puesta en marcha de nuevos servicios para el grupo de

bibliotecas, o servicios más desarrollados, que sin ella hubiese resultado muy difícil o imposible plantear.

Otra situación para reflexionar es la que algunos autores vaticinan de una tendencia cada vez mayor hacia el individualismo (Gil Olivé, 2019), en detrimento de los valores cooperativos, de coordinación o colaborativos. No obstante, puede que esto ocurra con carácter general en la sociedad en la que vivimos y sea la tónica en los próximos tiempos, pero nos aventuramos a afirmar que, en el caso de las bibliotecas, sobre todo en las universitarias, dicho factor se comporta a la inversa, siendo cada vez mayor el compromiso que se está dispuesto a asumir y mayor la cesión de autonomía en pro de una decisión consensuada y del bien común.

Atendiendo a estas consideraciones, se describen a continuación los proyectos que consideramos de mayor vigencia y proyección actualmente, desde el punto de vista de donde nos situamos, la Biblioteca de la Universidad de Málaga, como miembro de varias organizaciones y vinculada a otras, más o menos de forma directa, pero en cualquier caso influidos por todas.

Proyectos con un marcado componente cooperativo

En este apartado, como se introducía anteriormente, vamos a situar las actividades que nuestra Biblioteca desarrolla conjuntamente con otros, donde su grado de implicación es significativo, aunque no representa un cambio en sus funciones o estructura, ni en la de los socios con los que se vincula para ello; y que, como en cualquiera de los planes desarrollados conjuntamente, se busca el beneficio de todos los implicados y, especialmente, que redunde en sus grupos de interés.

Asociacionismo profesional

Ha existido una implicación institucional con asociaciones profesionales de nuestro entorno más próximo, en concreto con la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (AAB), con la que se llegó a establecer un convenio para que se pudiera utilizar la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad para la impartición de cursos virtuales, hasta que dispuso de la suya propia; a participar en los comités organizadores o científicos de los encuentros profesionales promovidos por esta Asociación en el ámbito geográfico de la Universidad, o como ponentes, miembros de mesas redondas, etc.; o a actuar a modo de mentor para la presentación de la candidatura de la Asociación a los Premios RE-BIUN (Red de Bibliotecas Universitarias, Sectorial de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas –CRUE-).

Si bien, la mayor cooperación y de forma continuada en este contexto se ha realizado a título particular por parte de los bibliotecarios de la Universidad

de Málaga, que han participado y participan en los órganos directivos de la AAB, en la impartición de cursos, publicación de artículos, grupos de trabajo transversales y otras actividades desarrolladas por la misma.

De esta implicación, se ha derivado otra, por la conexión de la AAB con asociaciones del país en el crisol que representa FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística), donde se ha formado parte de su directiva, de los comités organizadores de eventos, en grupos de trabajo, etc. Con cierta proyección igualmente hacia organizaciones con las que se vincula la Federación.

Y, por ende, con otras de carácter internacional, caso de la IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions), en la que indirectamente participamos por una doble vía: por la AAB, por los mismos argumentos expresados anteriormente, y representados por REBIUN al ser ésta miembro. Lo mismo ocurre con LIBER (Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche – Association of European Research Libraries), al formar parte REBIUN de ella.

Partner con empresas y otros grupos de interés

Las empresas son otros grupos de interés de las bibliotecas universitarias con los que también se llevan a cabo acciones cooperativas. Es común el patrocinio que éstas prestan para la organización de eventos (congresos, exposiciones, etc.) y elaboración de productos (catálogos, publicaciones, etc.), pero existen otras alianzas orientadas al apoyo de la investigación y desarrollo de productos en las que nos vamos a parar con más detalle.

Una de nuestras experiencias en este sentido fue la participación en la fase de pruebas y revisión de Scopus cuando se estaba configurando. En esta actividad trabajamos conjuntamente con miembros del Consorcio Andaluz de Bibliotecas Universitarias (CBUA), y bajo el amparo de éste y el convenio establecido con su productor.

Otra destacable a citar es la puesta en marcha de un prototipo de mobiliario de préstamos autónomos de ordenadores portátiles, aspecto en el que tuvimos gran interés por la posibilidad de su implantación en nuestro servicio y para el que realizamos pruebas con una empresa creadora del mismo, para cuestiones relacionadas con el diseño, funcionalidad, etc.

Aunque no esté definido como tal, y más bien se contempla desde las estipulaciones comerciales o contractuales, siempre hemos visto la relación con el servicio de atención al cliente de las empresas que nos suministran bienes o prestan servicios como una auténtica cooperación en la mejora de ambos. Si partimos de que la queja o sugerencia se consideran un regalo (Elorrieta

Garavilla, 2002), todas aquellas que les dirigimos a las empresas para que adapten sus sistemas a nuestras necesidades son propuestas que, si se canalizan, pueden considerarse fuentes para detectar debilidades y poderlas corregir.

A esta relación de cooperaciones con grupos de interés podríamos añadir las que se realizan con proyectos de investigación, ya sean de nuestra propia Universidad o de otras. De entre los primeros, podemos citar uno actual, en el que se trabaja en estas fechas, que consiste en la implantación de un sistema de control de reservas de puestos de lectura existentes en las salas. También, prestamos nuestra colaboración para la realización de trabajos de fin de grado o máster, de los que podemos enumerar los que hemos tenido para desarrollo de servicios bibliotecarios en la web, gestión de indicadores de calidad en nuestro ámbito, etc. Entre los segundos, con otras universidades, tenemos el ejemplo de recopilación de métricas para el seguimiento de nuestras redes sociales para ser contrastadas con otras, o aquellos que con frecuencia nos solicitan información, entrevistas o cumplimentar encuestas.

Otra cooperación con tintes similares es la establecida en 2017 con el Proyecto Impaciencia que incentiva el desarrollo de investigaciones por parte de equipos de estudiantes, y que está enmarcado en otro mayor, denominado Atalaya, en el que participan seis universidades andaluzas. Gracias a dicha cooperación se pudo poner en marcha la primera Tecnoteca en nuestra Biblioteca, en concreto en la de Ciencias, a la que siguieron posteriormente dos más.

Producción de documentación performativa

Al partir de la consideración de que la documentación performativa puede representar una mejora en la legitimidad social de las bibliotecas (Marrud, sf.), al igual que ocurre con otras organizaciones o instituciones, podemos calificar de relevante el trabajo cooperativo desarrollado en este sentido por consorcios, grupos y redes en cuanto a los documentos que elaboran de este tipo, dado que se constituyen en referentes para sus miembros y para los profesionales en general.

En este terreno podemos encuadrar las guías funcionales, directrices de actuación aconsejables para servicios, recomendaciones profesionales, etc. que se realizan en esos grupos.



Nota: ejemplos de documentación performativa de REBIUN (infografía sobre acceso abierto) y CBUA (recomendaciones sobre el uso de las competencias del personal en procesos selectivos).

Nuestra experiencia al respecto reafirma esta teoría. Las consecuencias prácticas se han puesto de manifiesto en las coyunturas en las que se plantea en la institución la incorporación de un nuevo servicio o equipamiento, la modificación de la estructura funcional, las competencias asignadas al personal, implantación de procesos, etc. Detengámonos en algunos:

- Ha sido para nosotros un aval contar con la nueva definición difundida por REBIUN de biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) a través de su planificación estratégica, Jornadas CRAI e informes relacionados, que nos ha facilitado poder incorporar servicios como el de apoyo a la investigación, préstamo de ordenadores portátiles, la creación de salas de trabajo en grupo e individuales, remodelación de espacios y demás principios que están presentes en dicho concepto
- El haber sido evaluado positivamente nuestro repositorio institucional (RIUMA), conforme a la Guía de evaluación de repositorios institucionales, por el grupo de REBIUN responsable de su elaboración, ha supuesto reforzar la garantía de calidad del mismo.
- Hemos podido respaldar la definición de competencias de los diferentes puestos de trabajo y de sus comportamientos asociados, gracias a la utilización de los informes elaborados por el grupo del CBUA encargado de ello (Navarro Gimena et al. 2018).
- El Manual de buenas prácticas en redes sociales de REBIUN ha sido un referente para las que nosotros teníamos o hemos iniciado. Al

igual que su Directorio de redes sociales que nos ha servido para hacer prospectiva de cara a ponderar nuevas incorporaciones.

- Las guías de evaluación específicas para nuestro ámbito, elaboradas por miembros del CBUA y la Oficina de Calidad de las Universidades Andaluzas (OCUA), nos sirvieron para el inicio de la evaluación de nuestra Biblioteca en 2003, de forma pionera en la institución, al igual que otras universitarias andaluzas, siguiendo el modelo de excelencia EFQM (European Foundation Quality Management), al ser éste la base de dichas guías, con los principios, herramientas y procedimientos que aún siguen en parte utilizándose, revisados y mejorados, que han llevado a conseguir diferentes reconocimientos de calidad (Certificado de Calidad otorgado por el Ministerio de Educación y Ciencia, tras la evaluación realizada en 2006 por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación -ANECA-, EFQM +300, reconocimiento en el Observatorio de Calidad de la Junta de Andalucía...)

Son muchos más los ejemplos y no sólo de las organizaciones de las que hemos mencionado alguna muestra. Habría que añadir los de los grupos de usuarios de sistemas de gestión u otras redes a las que hemos pertenecido; e, incluso, artículos publicados en revistas profesionales, conferencias impartidas en encuentros profesionales, etc. que se refieren a dicha documentación performativa y la repercusión y logros que ha provocado.

Además del valor indicado, es innegable el que tiene para la formación de los bibliotecarios al abarcar tantos y tan variados temas, ser tan profusa, especializada y ser elaborada por expertos que han centrado su actividad y experiencia práctica en esos asuntos de forma notable. Todo ello garantiza su consistencia y calidad.

Participación y representación en proyectos cooperativos, coordinados o colaborativos

En el afán de potenciar la cooperación para avanzar en la consecución de objetivos, se llega a escenarios donde el planteamiento es unir fuerzas con otros grupos iguales que se encuentran en un nivel de trabajo conjunto destacable.

Tras décadas de cooperación, donde han intervenido un número muy considerable de bibliotecarios de las universidades participantes, el salto que podría considerarse natural era hacia estas macroestructuras, que vienen a ser también un reflejo de la sociedad, en el sentido de que la participación de las instituciones matrices (universidades, institutos de investigación, etc.) también

tienen esa orientación. Con este respaldo institucional los avances podrán ser más sencillos de materializar y eficaces en cuanto a sus logros.

Esta puesta en común de organizaciones ya asentadas muestra un grado de madurez consolidado, al igual que una estructura fuerte como veremos al entrar en detalles en ellas.

Este puede ser el caso en España de la Mesa Nacional de Coordinadores de Consorcios, Grupos de Compra, CSIC y REBIUN, que comparten información de interés común en lo relativo a suscripciones y contrataciones de recursos o, en un escalón superior a la cooperación, trabajar conjuntamente en esta plataforma para la negociación de licencias nacionales de recursos digitales. Aquí nuestra representación es doble, a través del CBUA y de REBIUN.

Otro ejemplo de esto podría ser la estrategia que tiene definida la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE) en cuanto a entablar proyectos con sus similares en el área de América Latina y el Caribe. REBIUN, como comisión sectorial de dicha Conferencia, de algún modo tendría que orientarse en la misma dirección y contar con su apoyo para iniciar las acciones oportunas, siempre que los colegas de este ámbito se planteen objetivos similares; que, bajo nuestra perspectiva, puede haber un amplio campo de actuación.

Otro caso incluido en este apartado podría ser el del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (CCB) dependiente del Ministerio de Cultura de España, donde nuestra participación en sus grupos de trabajo estables o estratégicos es mediante la representación que en dicha institución ejerce REBIUN, y que en algún caso nos ha correspondido estar presentes en alguno de ellos. El Consejo “es el órgano que canaliza la cooperación bibliotecaria entre las administraciones públicas” (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, sf.), y donde las universitarias tienen una presencia constante, sobre todo en los grupos estratégicos: catálogo de servicios digitales, interconexión de catálogos, plan nacional de digitalización, valoración del patrimonio bibliográfico, Biblioteca y Agenda 2030, etc. A ello hay que sumar los trabajos que también se están llevando a cabo: indicadores, análisis de la formación, préstamo de libros digitales, impacto socioeconómico o prospectiva.

La propia existencia de los grupos muestra los intereses y objetivos que con expectativas de futuro se promueven en un contexto nacional, con los temas más candentes y de mayor interés.

También, a considerar en este apartado sería el de los contactos que se están iniciando entre la Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e

Documentalistas (BAD) y REBIUN para sentar las bases de trabajos conjuntos.

De igual manera, a través de REBIUN participamos en la Comisión asesora de Igualdad y Bibliotecas del Ministerio de Cultura y Deporte de España, junto con bibliotecarios de otros ámbitos y representantes procedentes de otras organizaciones, para dotar de perspectiva de género las medidas aprobadas en el Plan Estratégico del CCB 2019-2023, de manera que desde las bibliotecas se puedan aportar soluciones adecuadas para alcanzar los objetivos de igualdad.

También podríamos situar aquí, por nuestra pertenencia al CBUA, el caso de Consorcios Bibliotecarios del Sur de Europa, Southern European Libraries Link (SELL), constituido como un grupo informal de presión y negociación ante el mercado editorial, para hacer valer las características diferenciadoras de esta área geográfica.

La Biblioteca de la Universidad de Málaga participa en SCOAP3 (Sponsoring Consortium for Open Access Publishing in Particle Physics) del CERN (Organisation européenne pour la recherche nucléaire) a través del CBUA, mediante una aportación, y de los acuerdos de la Mesa de Consorcios, por el que el porcentaje de rebaja del editor sobre el coste de suscripción de unas determinadas revistas se aporta por parte de la Biblioteca al proyecto. En su conjunto, ha permitido poner en abierto 11 publicaciones (con una cobertura que oscila entre el 8 y el 100% de su contenido) de gran calidad y prestigio en el campo de la Física de altas energías y sin coste de APCs para sus autores, ya que los aborda SCOAP3 con el redireccionamiento de dicha financiación. Actualmente, entre otros, cuenta con más de 3.000 bibliotecas y consorcios y un repositorio con más de 4.500 artículos.

Asimismo, podría considerarse aquí nuestra cooperación con iniciativas como el apoyo al Open Access, con la adhesión en 2013 a la Declaración de Berlín sobre Acceso Abierto al Conocimiento, asumiendo los compromisos que requiere; o indirectamente al documento aprobado en 2019 por la CRUE con los Compromisos de las universidades ante la Open Science.

Proyectos con un marcado componente de coordinación

En esta jerarquización de los trabajos conjuntos de bibliotecas desde el punto de vista de la implicación y el compromiso, avanzamos para situarnos en los que supone un paso más allá de la cooperación, hasta aquéllos en los que se trabaja no sólo para un intercambio de conocimientos, buenas prácticas o documentación que sirvan de referencia para adaptar procesos, productos o servicios propios según experiencias exitosas, sino que el grado de implicación

es tal que requiere de algunas adaptaciones en el funcionamiento o estructura de las bibliotecas participantes para poder asumir las decisiones del grupo.

No creemos que se trate de situaciones estancas, ni homogéneas, pero las referidas a continuación entendemos que globalmente se pueden situar en esta categoría.

CRUE-Red de Bibliotecas REBIUN

La trayectoria de REBIUN es dilatada, de varias décadas, y conforma, además de un proyecto en sí, multitud de ellos de mayor o menor envergadura, que proceden de su planificación estratégica.

Dicha trayectoria nos muestra que en sus comienzos predominaba un carácter eminentemente de cooperación, según el planeamiento conceptual que empleamos aquí, hasta avanzar día a día hacia otro de coordinación e, incluso en algunas de sus actividades, de colaboración.

Los precedentes de REBIUN se sitúan en 1983 cuando a raíz de la aprobación en España de la Ley de Reforma Universitaria, ante la ausencia de la biblioteca en su redacción, por iniciativa del grupo de directores de bibliotecas se realizan numerosas acciones que se consideran el germen de la cooperación más formal que vendría después.

Es en 1990 cuando se crea oficialmente de la mano de nueve bibliotecas universitarias. Pero que, ante el blindaje que en la práctica representaban sus estatutos, por los requisitos que planteaban para sumarse a la Red, en 1993 surge CODIBUCE (Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas), más abierta a integrar a todas estas bibliotecas.

Nuestra incorporación a la Conferencia se produce en torno a 1996, que coincide con una nueva estructura interna de nuestra Biblioteca Universitaria y con el momento en el que comenzamos a participar en sus asambleas, grupos de trabajo, anuario estadístico, etc. Siendo en 1997 testigos de la confluencia que se produce entre la Red y la Conferencia, ante la coincidencia de miembros y planteamientos, permaneciendo la denominación de la primera; para un año más tarde, vivir un acontecimiento que marcaría de forma decisiva el futuro de REBIUN, al solicitar, y ser aceptada, que fuera considerada por la CRUE como Comisión Sectorial de la misma, contando con su respaldo e integrándose en su estructura. Hasta llegar a su situación actual, formada por las bibliotecas de las 76 universidades miembros de la CRUE (50 públicas y 26 privadas) y el CSIC, además de un nutrido conjunto de bibliotecas asociadas incorporadas a petición propia.

Durante esta trayectoria, además, hemos tenido la oportunidad de asistir a su Pleno, órgano colegiado que se reúne una vez al año en asamblea (25 hasta el momento), y durante unos años formar parte de su Comité Ejecutivo, como vocales del mismo al ser elegidos por el Pleno y, en consecuencia, coordinadores de una Línea de su Plan Estratégico y del Grupo de Trabajo responsable de llevarla adelante, en concreto la Línea III de Calidad del II Plan Estratégico 2007-2010 (prorrogado algún año más). La estructura de REBIUN, además de esos dos órganos colegiados, se completa con dos unipersonales: el presidente (rector elegido en la Asamblea General de la CRUE) y el secretario ejecutivo (director de biblioteca nombrado por el Comité Ejecutivo de entre sus vocales), conforme a lo establecido en su reglamento.

Gracias a su planificación estratégica (iniciada con el Plan Estratégico 2003-2006, actualmente se ultima el III Plan 2020 y se trabaja en la preparación del IV Plan) y al alto grado de contribución y participación de sus miembros, se realiza una voluminosa actividad a través de los órganos y grupos indicados, de los Grupos y Subgrupos de las Líneas, de los encuentros profesionales que organiza anualmente o de forma periódica (Workshop de Proyectos Digitales, Jornadas de Acción-Formación para Directores, Jornadas CRAI, Jornada de Estadísticas...) y de sus grupos de trabajo permanentes (Catálogo Colectivo, Subgrupo RDA, Estadísticas, Patrimonio Bibliográfico, Subgrupo Libro Antiguo, Servicios Compartidos, Repositorios y Comunicación).

Destacar, a modo de ejemplo para ilustrar su labor, sólo algunas de las actuaciones más recientes o que se desarrollarán en breve:

- 4 al 8 de marzo se celebra la Semana de Educación Abierta 2019 a iniciativa del Grupo de Trabajo de Repositorios.
- 19/2/2019 la CRUE aprueba el compromiso de las universidades españolas para implantar la Open Science.
- Acuerdo alcanzado por UNE (Unión de Editoriales Universitarias Españolas) y REBIUN para el Intercambio Científico digital entre los editores universitarios y las bibliotecas de sus propias instituciones.
- Promover la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y favorecer sus objetivos y metas.
- Participación en negociaciones de licencias nacionales.
- Realización de un diagnóstico de la situación del acceso abierto en España y seguimiento constante de su evolución.
- Segunda fase de la creación de materiales autoformativos para las áreas de competencia digital (DIGCOMP). Se archivarán en el repositorio de REBIUN y se creará un canal en YouTube para subir todos los contenidos.

- Documento: “Recomendaciones sobre creación y uso de materiales docentes”.
- Revisión y nueva versión en junio de 2019 de las “Directrices y estándares de calidad: propuestas de indicadores para bibliotecas de REBIUN”.
- Actualización del “Manual de buenas prácticas en redes sociales”.
- Diseño de un nuevo modelo de temario-pruebas de acceso a la biblioteca universitaria.
- Estudio sobre el estado de las competencias profesionales de los Bibliotecarios y su próximo desarrollo.
- Directorio de web móvil y APPs.
- Directorio de redes sociales.
- Informes del Grupo de Trabajo de Repositorios 2018.
- Nuevo plan estratégico.
- Convocatoria de la III edición del premio REBIUN 2019 para bibliotecas no universitarias.

Como podemos comprobar en primera persona y nos consta que ocurre en las demás bibliotecas, el enfoque y despliegue de los proyectos de REBIUN no sólo corresponde a los miembros natos de sus órganos reglamentariamente constituidos, también implica la labor directa de otros responsables en las bibliotecas universitarias, hasta niveles de jefes de servicio, de sección o unidades técnicas; y la indirecta, por su repercusión, de toda la plantilla.

Recolectores de repositorios

Como se declara en la web de Recolecta, o Recolector de Ciencia Abierta, surge en 2007 del trabajo conjunto de REBIUN y la FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología), y desde entonces se ha logrado constituir en una plataforma que agrupa todos los repositorios científicos españoles.

Para nuestro repositorio institucional, RIUMA, tuvimos la intención desde el momento de su puesta en marcha en 2010 de ajustarnos a los requisitos contemplados para que pudiera ser recolectado por aquél (García Reche et al. 2013), cuestión que ocurre actualmente junto al de otras 127 instituciones, en gran medida universidades y del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), pero también de institutos de investigación, fundaciones, etc. con sus repositorios institucionales, temáticos o de revistas.

Dichos requisitos y su observancia nos han servido de ayuda para que los metadatos de RIUMA cumplan con los estándares internacionales de interoperabilidad y que, además de en Recolecta, se encuentre presente en ROAR, DriversCommunity, OpenDOAR, OpenAire, OAIster, Google Academic,

DART-Europe E-theses Portal, TDR- Thesis doctorales en Red, Hispana, Europea, EROMM (European Register of Microform and Digital Masters), etc.

Prueba del cumplimiento de los principios de la coordinación la encontramos en el hecho de la firma de un convenio entre la Universidad de Málaga y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el 25 de junio de 2011, que posibilitó que el 18 de julio de 2011 Europea recolectara a RIUMA.

Con respecto al cumplimiento de requisitos, indicar que nuestro Repositorio se sometió a un proceso de evaluación en 2016 por parte del Grupo de Trabajo de Repositorios de REBIUN, según el protocolo establecido para ello sobre la base de 25 criterios seleccionados de la Guía para la evaluación de repositorios institucionales de investigación de REBIUN y FECYT, con el resultado del cumplimiento de 22 de ellos.

Los recolectores favorecen el cumplimiento de dos de los objetivos marcados en nuestro caso. Por un lado, difundir los resultados de la investigación universitaria; y, por otro, aumentar el acceso y la visibilidad de la obra, del autor y de la Universidad. Aunque los repositorios locales están abiertos al mundo, el hecho de incluir sus contenidos en los recolectores como los relacionados anteriormente multiplica las posibilidades de que un usuario, investigador o estudiante encuentre, entre otras referencias, las de investigadores de nuestra Universidad, que también les puedan ser de utilidad y acabar referenciadas en sus nuevos trabajos.

En consecuencia, se consigue cumplir un tercer objetivo de los establecidos para RIUMA, como es el de aumentar el impacto de la producción científica institucional que está archivada en él. Lo que viene a justificar el cuarto de sus objetivos y base de todo ello: integrar, conservar y preservar la producción intelectual de la Universidad.

Para cumplir con estos cuatro objetivos es por lo que tuvimos que adaptar nuestro proyecto inicial, creado en 2006 sobre la base de un subcatálogo en el sistema de la Biblioteca, exportando la información bibliográfica y contenidos a un servidor nuevo, con la implementación de Dspace como sistema de gestión, adopción de metadatos y resto de criterios expuestos anteriormente.

Préstamo interbibliotecario y préstamo consorciado

Se trata, como es sabido, de uno de los servicios compartidos más tradicionales. Fue el motor del inicio de la cooperación y de otros productos o servicios asociados, caso de los catálogos colectivos; e, incluso, del surgimiento de redes institucionales basados en él.

Es cierto que, en sus primeros momentos, al menos en el contexto geográfico al que principalmente nos estamos refiriendo de España, tiene un empuje oficial mediante decreto del gobierno a principios del siglo XX, algo que posteriormente ocurre también en los años 70.

No obstante, su auge podemos situarlo una década más tarde cuando se crean redes especializadas basadas en el préstamo interbibliotecario, tal como adelantábamos anteriormente, caso de DOCUMAT (centrada en bibliotecas de Matemáticas), MECANO (en Ingenierías) ... Organizaciones éstas que tuvieron su declive al ser superadas por otras iniciativas posteriores o por cambios acaecidos con incidencia directa en este servicio.

Uno de ellos es el de la edición digital de la literatura científica y la forma de contratar su acceso, donde al pasar de la tradicional suscripción de determinados títulos impresos, a la de paquetes con toda la producción de determinadas editoriales, con un crecimiento exponencial de los títulos accesibles mediante licencias de campus, y ser común este procedimiento en la mayoría de bibliotecas universitarias, parecía que el préstamo interbibliotecario tenía sus días contados. Más aun teniendo en cuenta que esa metamorfosis de las revistas también se estaba extendiendo a la publicación monográfica con principios comerciales parecidos, aunque ralentizado.

Pero ante ese declive previsto, surgen otras alianzas, en otras áreas geográficas, que vuelven a elevar las cifras de transacciones en este servicio. Fue lo sucedido durante nuestra participación en ISTEAC (Ibero-American Science and Technology Education Consortium), que tenía la base de no repercutir costes para el intercambio de las copias digitales o digitalizadas.

En la progresión de estos acontecimientos, observamos que además de los principios de la cooperación que impregnaban el servicio, aparecían ya connotaciones de mayor implicación y la necesidad de incluir ciertas adaptaciones en la estructura de procesos de la Biblioteca, lo que llevaba a situarnos más en el plano de la coordinación.

Todo esto nos lleva hasta la actualidad, donde la interdependencia de las bibliotecas es mayor al sumarse voluntariamente a los proyectos, donde se obliga al cumplimiento de unas determinadas reglas: poner a disposición un porcentaje mínimo y máximo de publicaciones para el resto (como en el préstamo CBUA), sincronizar el catálogo propio con el colectivo de la organización, compromiso de servicio prioritario en pocos días... y la gratuidad para el usuario y la compensación entre instituciones como imperativo en todos los casos. Es la situación en el CBUA, REBIUN u otros consorcios con los que se trabaja, ejemplo del italiano NILDE.

En este sentido, destacar el trabajo que se está realizando desde el Grupo de Préstamo Interbibliotecario del CBUA, que actualmente coordinamos, en la redefinición del servicio ante la situación en la que circunstancialmente nos encontramos, en la evolución hacia un catálogo colectivo basado en la nueva plataforma de gestión implementada por todos sus miembros; la redefinición del servicio en sí que se plasma en el pliego de prescripciones técnicas del concurso para el contrato de la empresa de mensajería que se hace cargo del traslado de ejemplares (CBUA, 2018), etc.

Igualmente, resaltar el papel desempeñado por el Grupo de Servicios Compartidos (SERCOM) de REBIUN, del cual también formamos parte. Durante 2018 promovió una prueba piloto de lo que finalmente se ha venido a denominar ICAC (Intercambio Compensado de Artículos Científicos) (Rodríguez Gairín, 2019); que, tras el éxito de la misma, elevó varias alternativas para la aprobación de una en la Asamblea Anual de REBIUN de noviembre de 2018. Siendo la menos restrictiva la que prosperara, basada en el principio del intercambio sin límites, ni en número de documentos, ni en tipología documental, exceptuando los documentos que conllevan asociados costes de correo postal (en este caso se le aplicarán las tarifas también aprobadas en dicha Asamblea). Sin duda, el apoyo decidido de bibliotecas universitarias consideradas grandes proveedoras, como es el caso de la Complutense de Madrid, favoreció que saliese adelante en los términos descritos. Tras la planificación necesaria, su puesta en marcha oficial se produce en febrero de 2019 con más de 50 universidades participantes de partida, a las que posteriormente se les han ido sumando más.

Mención anecdótica merece el movimiento de “consorcio pirata” surgido en contraposición a la situación anterior existente, que consistía en que las bibliotecas miembros de REBIUN hacían propias las tarifas aprobadas anualmente para la reproducción de artículos hasta un número de páginas determinado, un coste adicional si se superaban y una cantidad determinadas para el envío de publicaciones por correo postal. Movimiento que, inspirado por los consorcios donde ya se operaba con la base de la compensación, pretendían implantarla también en este contexto nacional. De alguna manera, su influencia se dejó sentir para el logro indicado en el párrafo anterior.

El futuro pasa, entre otros escenarios, por el open access, lo que, sin duda, si su extensión lleva hasta donde quieren llegar la Ley de la Ciencia y Decreto de Doctorados españoles, la Declaración de Berlín, el plan Propio de Investigación de la Universidad de Málaga, etc., influirá de manera significativa en el préstamo interbibliotecario. Algo similar ocurre con la digitalización masiva que se está realizando del fondo antiguo, que detallaremos próximamente. O a que todo lo de interés será nativo digital o se habrá digitalizado; en

cualquier caso, disponible al alcance de un clic en catálogos y repositorios, lo que podría llevar al declive del préstamo interbibliotecario y, quizás, en esta ocasión definitivamente.

Dotación de ORCID a todos los investigadores

ORCID (Open Researcher and Contributor ID) es el registro que surge en 2012 con ánimo de convertirse en unificado, inequívoco e integrador en el ámbito mundial para autores e investigadores, regido por la norma ISO 27729:2012, y respaldado por los grandes editores, agencias de financiación, agencias nacionales de investigación, etc.

La característica de proyecto coordinado tal como se ha llevado a cabo en el contexto del CBUA para dotar de código ORCID a todos los investigadores de las universidades de Andalucía en el año 2014 (Cámara Aroca et al. 2015), viene definida por:

- El acuerdo tomado en sus órganos de gestión, donde todas las instituciones miembros, a excepción de una, decidieron sumarse.
- La financiación fue soportada por el propio Consorcio en cuanto al pago de la membresía institucional.
- Se contó con un facilitador para el proyecto en su conjunto.
- Una de las bibliotecas actuaba de coordinadora.
- Se intercambiaron documentos y experiencias.
- Se realizó una formación conjunta del personal encargado en cada biblioteca universitaria.

Si bien, cada una adoptó las medidas, normativas y directrices oportunas; contó con personal encargado y procedimientos oportunos para su ejecución en sus respectivas universidades y se llevaron a cabo actividades de difusión y formativas orientadas a las personas susceptibles de disponer del código.

De esta manera, se consiguió en un tiempo relativamente breve que el 100% de los investigadores del ámbito indicado dispusiera de este código, y se generó la inercia para que los nuevos incorporados se vieran encaminados a disponer de él.

La cooperación también abarcó otras instituciones, en concreto se realizó la transferencia de los identificadores creados al sistema SICA2 de gestión de la información científica en Andalucía, dependiente del gobierno de esta autonomía.

En nuestro caso concreto de la Universidad de Málaga, se incluyó a modo de precepto obligatorio en el Plan Propio de Investigación, en la normativa de presentación de tesis doctorales, etc. Se han impartido sesiones informativas, se contempla en los cursos que se organizamos anualmente y que están incluidos tanto en el Plan de Formación del Personal Docente e Investigador, como en el Plan de Formación de Estudiantes de Doctorado, y se ha creado una guía donde se recopilan y difunden todos los aspectos a tener en cuenta (ORCID, 2018). También, una vez dado por concluido el plan conjunto en el contexto andaluz, asumimos independientemente una membresía propia, siendo la Biblioteca Universitaria la responsable de la misma, para facilitar, entre otras cuestiones, la integración e intercambio de datos con el sistema de gestión de la investigación de la Universidad (CRIS), denominado Ogmios (UMA, 2017).

Digitalización del patrimonio bibliográfico

Las modalidades y variantes de actuaciones llevadas a cabo para la preservación y difusión del patrimonio bibliográfico, especialmente el libro antiguo anterior a 1898, han sido numerosas y cuentan con una tradición que podemos cifrar en casi dos décadas.

Convocatorias de ayudas económicas ministeriales, convenios con multinacionales tecnológicas, apoyo institucional (como el que se mencionaba para el Consejo de Cooperación Bibliotecaria) o iniciativas particulares, han favorecido que se haya avanzado en la digitalización.

Todo ello entronca con los fines tradicionales de la biblioteca universitaria, pero también con los objetivos que se puede marcar orientados a la sociedad en general, al poner accesibles sus fondos mejor custodiados de forma libre a través de sus catálogos y repositorios institucionales.

Otro aspecto relacionado es el de las competencias del personal bibliotecario, donde también comienzan a estar presentes entre las que les corresponden las relacionadas con este asunto de la digitalización y los comportamientos que llevan asociados.

De toda esa amalgama de proyectos, destacamos los que en estos momentos pueden estar más en boga, caso del Plan Cultura 2020 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, aprobado en 2017, y donde se incluyen una serie de estrategias relacionadas con la mejora del acceso al patrimonio bibliográfico y documental español, con el impulso de nuevas herramientas de coordinación para su protección y difusión y con el incremento de los contenidos digitales.

También, las recomendaciones de REBIUN (CRUE, 2014) en materia de digitalización y preservación digital, referidas al entorno de digitalización, creación de ficheros máster de imágenes, condiciones de visionado, escaneado, archivos, metadatos, directorios y almacenamiento. Donde, además, se incluyen cuestiones específicas para manuscritos y materiales audiovisuales.

De la misma manera, REBIUN desarrolló en 2014 el Catálogo de iniciativas de digitalización de patrimonio bibliográfico en bibliotecas universitarias y científicas, que muestra el panorama en el que se encuentran las diferentes acciones llevadas a cabo, incluida la Biblioteca de la Universidad de Málaga, con lo que tenemos recogido en nuestro repositorio institucional (RIUMA), participación en el recolector Europea a través de Hispana, así como algunos datos técnicos de todo ello.

En este mismo contexto de REBIUN se está configurando actualmente un proyecto de digitalización masiva del patrimonio bibliográfico con Google, en el que también tenemos el propósito de participar. En la Asamblea de noviembre de 2018 de REBIUN se dio el visto bueno para suscribir el acuerdo marco entre ambos y su puesta en marcha para finales de 2019. Supone, a grandes rasgos, que cada biblioteca participante podrá digitalizar sin coste para ella los ejemplares que determine, que no lo estén ya, para lo que tendrá que firmar un acuerdo particular con Google, por el que ambas partes se considerarán propietarias de los objetos digitales resultantes, podrán hacer un uso libre de ellos (a excepción del comercial, salvo que se convenga) y podrán estar disponibles para la sociedad a través de Google Books y de los repositorios institucionales.

Con todas estas iniciativas no son únicamente favorecidas las bibliotecas implicadas directamente. Gracias a esa disposición en libre acceso, y a los procesos de revisión que se han tenido que llevar a cabo para comprobar si existen copias digitales antes de proceder a la digitalización de libros propios, se han podido enlazar desde sus catálogos a los lugares externos donde estaba ubicada la copia digital, con el consiguiente enriquecimiento de dichos catálogos, aparte del ahorro económico, de personal, etc. que representa.

Ventana a otras culturas

Gracias al convenio firmado con la Biblioteca Nacional de Corea en el año 2011, nuestra Biblioteca se convirtió oficialmente en “Window on Korea” al recibir una donación de más de 2.500 fondos bibliográficos, que actualmente suman alrededor de los 5.000, sobre lengua, cultura y sociedad de aquel país y principalmente en su idioma. Con un doble objetivo; por una parte, contribuir a la difusión de dicha cultura y, por otra, servir como base para la docencia y la investigación del grado que se comenzaba a impartir en esas fechas sobre

Estudios de Asia Oriental (Mención Corea), desarrollado en el marco del Campus de Excelencia Andalucía Tech de la Universidad de Málaga, compartido éste con la Universidad de Sevilla en España.

En la biblioteca donde se ubicó, la de Estudios Sociales y de Comercio, fue necesario hacer ciertas adaptaciones para acoger la colección y disponer de colaboradores lingüísticos para la catalogación y la clasificación; además del pago de las modificaciones en el sistema de gestión de la Biblioteca Universitaria para que permitiera interpretar correctamente la grafía coreana, facilitar la buscar en el catálogo también por ella y posibilitar la incorporación de registros bibliográficos mediante descargas masivas.

El convenio se ha renovado recientemente, con una duración prevista al menos hasta el año 2022, lo que permitirá seguir estrechando los lazos de coordinación y ampliando la colección que ofrecemos a nuestros estudiantes, profesores, investigadores y a la sociedad.

Proyectos con un marcado componente colaborativo

En este apartado se incluyen aquellas alianzas que requieren el mayor grado de implicación, contribución y compromiso por parte de los integrantes, lo que lleva a una necesaria reestructuración interna en múltiples aspectos para acoplarse al funcionamiento del grupo, con la consiguiente dependencia del mismo para la toma de decisiones, financiación, definición de estrategia, normativa aplicable, etc. por lo que se consigue poner a disposición de los usuarios servicios directamente por parte de la organización colaborativa.

Consortios

Como estamos viendo, y también habrá lugar para algún ejemplo más en lo sucesivo, muchas de las actividades, productos y servicios puestos en marcha desde los consorcios podrán encuadrarse en algunas de las tres categorías que estamos empleando como referencia de cooperación, coordinación y colaboración. Pero para iniciar todo ello es necesario crear la organización consorciada con compromisos de colaboración.

En nuestro caso, el CBUA, el grado de compromiso se materializa de manera oficial con la firma de un convenio por parte de los rectores de todas las universidades públicas de Andalucía el 23 de marzo de 2001, aunque sus orígenes se remontan a 1998, y los primeros Estatutos por los que se regula su funcionamiento son aprobados en 2002 y modificados en 2009, esto último para adaptarse a la figura de entidad de derecho público con personalidad jurídica propia que mantiene actualmente.

Además, es en estos documentos donde se define su misión, enfocada a apoyar a las bibliotecas que lo forman en su oferta de servicios y mejora de los mismos; así como sus objetivos, que se centran en su catálogo colectivo, los servicios de información bibliográfica y préstamo interbibliotecario, mejorar servicios, compartir registros bibliográficos de catálogos, adquisición compartida, incorporación de tecnología innovadora, formación y mejora de las competencias del personal, trabajar por la excelencia de las bibliotecas y otras iniciativas que pudieran surgir y que fueran de interés conjunto.

Expresamente se definen como valores “la cooperación, la colaboración, la actuación participativa y consensuada, la comunicación entre sus miembros, la igualdad, la orientación al usuario, la responsabilidad social y la sostenibilidad.”

Se contempla una estructura formal de órganos colegiados (Consejo de Gobierno y Comisión Técnica) y unipersonales (Presidente, Secretario y Dirección Técnica). El papel de los directores de las bibliotecas se centra en la asistencia al Consejo de Gobierno y, principalmente, en la Comisión Técnica y en la Dirección Técnica, que la ostenta uno de ellos, actualmente por turno de rotación.

Las atribuciones de la Comisión Técnica se refieren a la preparación y elevación de las propuestas que tienen que ver con los objetivos del Consorcio y su funcionamiento. Al ser amplias y variadas, se ha recurrido con frecuencia a la creación de grupos de trabajo de apoyo para cada caso: de recursos electrónicos, normalización y catálogo, competencias profesionales, préstamo interbibliotecario, ORCID, ALFIN, etc.

La Dirección Técnica posee una amplia gama de funciones que tienen que ver con la coordinación de actividades, servicios y contratos, la elaboración de planes, presupuestos y memorias, ejecutar presupuestos y gastos, etc.

El Consorcio no cuenta con plantilla ni instalaciones propias. Son las universidades las que recurren a su personal para el desarrollo de lo necesario, principalmente bibliotecarios, al que en ocasiones se suman de sus servicios de contratación, asesorías jurídicas, servicios informáticos, entre otros.

Consideramos que los logros conseguidos han sido muy significativos, llegando a posiciones que solos hubiera sido prácticamente imposible. De esta manera, y aunque sean motivo de descripción más detallada en otros apartados por su relevancia, podemos incidir en que el crecimiento de nuestra colección gracias al CBUA ha alcanzado cotas que consideramos de gran satisfacción por su volumen y calidad, convirtiéndose en unos de los logros más elogiados; pero también otros que tienen que ver con la prestación de servicios, como el

préstamo interbibliotecario que el propio usuario puede gestionar, el préstamo in situ a cualquier universitario andaluz en cualquier universidad pública andaluza; un catálogo colectivo con información de la disponibilidad de ejemplares actualizado en vivo; colaboración en formación de usuarios; formación continua a bibliotecarios con la organización de jornadas de trabajo especializadas o sobre recursos contratados, y un largo etcétera al igual que se aprecia en lo mencionado en otros apartados de este texto.

Destacar algunas cuestiones más recientes, como los avances en financiación y adquisiciones, nueva plataforma de gestión (se verán más adelante), imagen corporativa, nuevo grupo de trabajo sobre acceso abierto, informe sobre la situación en universidades andaluzas... U otros objetivos planteados para un futuro próximo: creación de un blog, revisar acuerdos y convenios Open Access con proveedores, e incluso se está valorando la realización de estudios de bibliometría.

Implementación de plataformas de gestión bibliotecaria

Nuestra experiencia en este terreno de los sistemas de gestión de bibliotecas se remonta al año 1992 cuando se analizan de forma individual los existentes entonces para su implementación. La decisión fue utilizar Libertas y a partir de ahí se comenzó con alguna iniciativa de cooperación como podía ser el intercambio de registros bibliográficos a través de Z39-50, la participación en el Grupo Español de Usuarios de Libertas (GEUL), en los grupos de trabajo que se derivaron de él y en compartir documentación generada sobre la herramienta.

Llegado el momento de replantear su cambio por otra más actualizada, y aunque aún no estaba constituido el CBUA, se establece un proceso de cooperación con el propósito de adquirir el mismo sistema para todas las bibliotecas universitarias andaluzas, para lo que se constituye una comisión con los directores y responsables de los servicios de automatización y, tras analizar los existentes en el mercado que podían responder a los criterios acordados, se llega a la conclusión de optar por Innopac, para lo que cada una, de forma individual, asumió la gestión para su contratación, pago, implementación y desarrollo; si bien, con cierto trabajo en común e intercambio de conocimiento. Esto posibilitó la creación de un catálogo colectivo, ya bajo el amparo del CBUA, que asumía el coste y gestión, a través de un grupo de trabajo específico, de la herramienta que permitía unir los catálogos individuales en el colectivo, explicado en otro apartado más adelante.

Recientemente, en 2018 se inicia otra etapa ante un planteamiento similar al anterior cambio, donde las nuevas políticas o estrategias de las empresas comercializadoras de sistemas, los avances tecnológicos, la profusión de la

documentación digital y su accesibilidad y otra visión de la prestación de servicios, provocan una inquietud por evolucionar y poder acoger estas novedades. En este caso, la diferencia radica en el compromiso que asumimos de colaboración, junto con los miembros del CBUA, para que fuera liderado desde éste, desde donde se consigue financiación para ello, se establecen los procedimientos para la oferta pública, selección y contratación de la nueva plataforma, a la vez que se consensuan los criterios, calendario de trabajo, fases y demás aspectos comunes.

En el momento de escribir estas palabras, ya disponemos de ella en funcionamiento, tras los trabajos de definición y migración, al igual que las otras bibliotecas del CBUA. Queda retomar el catálogo colectivo y el préstamo CBUA que se sustenta en él.

Como planteamiento colaborativo, a nuestra Biblioteca le ha representado cierta pérdida de autonomía en la toma de algunas decisiones, que se ha dejado sentir más cuando se referían a aspectos coyunturales nuestros. Aunque las ventajas son más desde nuestro punto de vista global: simplicidad (al no tener que encargarnos del proceso de contratación), financiación (ahorro en los presupuestos propios al poder prescindir de la partida correspondiente al mantenimiento anual, además del coste de compra), respaldo (al ser un proyecto conjunto en el ámbito andaluz y apoyado por su gobierno, la toma de decisión interna en la Universidad de sumarse al él ha sido más fácil) y, sobre todo, de prestación de servicios a nuestros usuarios (plataforma con más funciones, mantenimiento de los servicios compartidos, etc.)

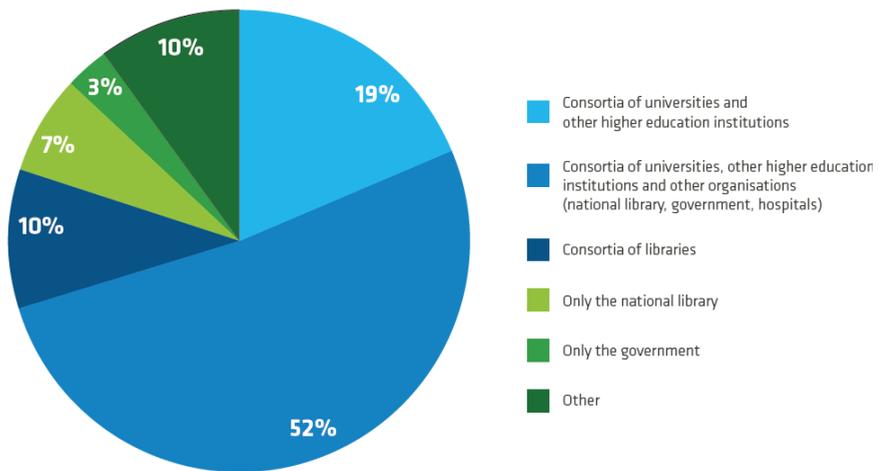
Este nos llevó a otro, más con perspectivas de cooperación, cuando en el mes de mayo de 2019 solicitamos formalmente, por Resolución del Rector de la Universidad, el ingreso en Expania, Asociación de Usuarios de Ex Libris en España, al igual que antes lo habíamos hecho con el mencionado GEUL y posteriormente con GEUIN (Grupo Español de Usuarios de Innovative), con un propósito similar al llevado a cabo en éstos: en síntesis, aprovechar la fuerza del grupo para reclamar desarrollos y mejoras, aparte de compartir documentación, experiencias y buenas prácticas.

Con las mismas perspectivas, y para contextualizarlo junto con el anterior por sus características, mencionamos otro grupo al que pertenecemos por el uso común de una plataforma de gestión de préstamo de libros digitales sujetos a derechos de autor, y que es el caso del Núcleo de Usuarios de XeBooks (NUX), aunque nuestra actividad en el mismo es muy reducida. Plataforma que utilizamos bajo nuestra denominación personalizada de Libr-e.

Compras compartidas

La adquisición de recursos bibliográficos en colaboración entre instituciones es uno de los factores que potenció el surgimiento de consorcios y otras asociaciones. Y, en consecuencia, una vez creados, se desarrolló una política de compras compartidas que supuso un avance muy significativo en el volumen disponible para los miembros.

En una reciente encuesta sobre adquisición de grandes recursos en Europa se pone de manifiesto en esta materia el papel destacado de los consorcios universitarios y de instituciones de enseñanza superior, que intervienen en el 81% de los casos, sean sólo de universidades (19%), sólo de bibliotecas (10%) o con otras organizaciones (52%).



Nota: Big Deals Survey Report An Updated Mapping of Major Scholarly Publishing Contracts in Europe, 2019.

El panorama en España es amplio, donde una gran mayoría de bibliotecas universitarias trabajan conjuntamente en esta dirección en algunas de las fórmulas posibles: consorcios o clubes de compra.

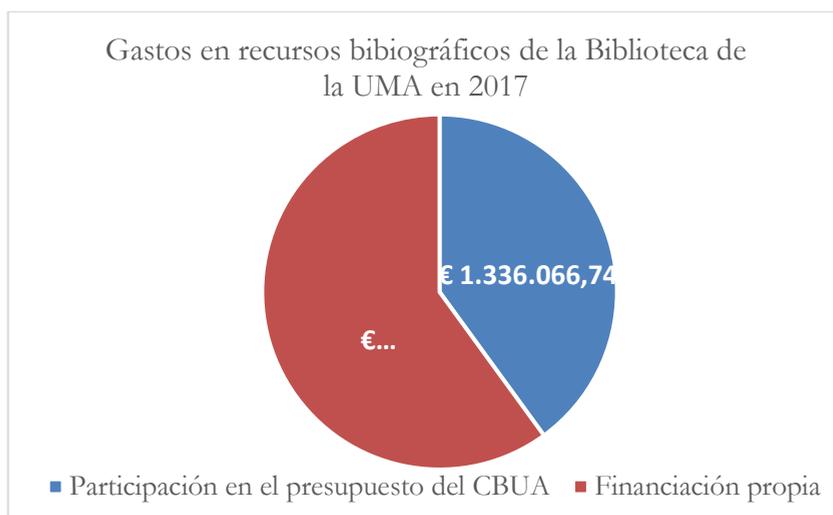
En nuestro caso particular es en el CBUA donde actuamos, si bien no siempre esta organización tuvo los mismos criterios. Inicialmente, en 2001, se adoptó la medida de cofinanciación entre los miembros y el propio CBUA, donde éste asumía un porcentaje de la facturación y el resto según cuota en función del tamaño de la institución. Esa aportación del CBUA era posible gracias a la ayuda económica recibida del gobierno andaluz.

Posteriormente, se introduce un cambio en el modelo de financiación, donde a la ayuda indicada se le suma otra cantidad, por parte de dicho gobierno, que supone entre ambas el 100% del coste, lo cual libera a los

miembros de estas obligaciones presupuestarias. Esta época coincide con un gran crecimiento de la colección y los buenos resultados en su utilización. También, con la incorporación de herramientas tales como el catálogo colectivo (se explica en otro apartado), resolvedores de enlaces, metabuscadores, etc., igualmente a costa del Consorcio.

Más recientemente, esta financiación consorciada se extiende a nuevas herramientas (caso de InCites para el análisis de la producción científica) y a la prestación de servicios, especialmente al hacerse cargo de los gastos que representa el denominado préstamo CBUA (vinculado a lo puesto a disposición y que puede ser solicitado a través del catálogo colectivo directamente por el propio usuario) y más tarde incluyendo el global del préstamo interbibliotecario.

En esta trayectoria, hay una continuidad en la consideración de nuevos recursos digitales para su compra conjunta, sólo interrumpida por la relativamente reciente crisis económica, que supuso un parón e, incluso, alguna cancelación tras la revisión de los informes elaborados anualmente sobre uso de la colección y su relación con los costes. Todo ello, tal como es habitual, con el consenso de todos los miembros (CBUA, 2017; BDO Auditores, 2018).



Actualmente, y tras un nuevo cambio en el modelo de financiación de la mano de la Consejería de Economía y Conocimiento de la Junta de Andalucía, donde se contempla el CBUA entre los planes de apoyo de la financiación básica de las universidades públicas, se ha podido ver incrementado su presupuesto y se han abordado otras iniciativas de gran envergadura, principalmente el cambio de plataforma de gestión, ALMA/PRIMO de Ex Libris.

La dinámica ha sido muy progresiva, exponencial, tanto en la consolidación e incremento del presupuesto disponible, como en el número de recursos y herramientas. Al igual que otros entornos colaborativos, el futuro dependerá de los factores políticos, económicos y tecnológicos, indicados anteriormente, por lo que es difícil vislumbrar cómo se desarrollará en lo sucesivo, pero la trayectoria descrita y sus logros son su gran fortaleza, difíciles de cuestionar.

Otros aspectos relacionados, aunque sin participación directa, ya que ésta viene por la representación que ejercen las dos organizaciones a la que pertenece nuestra Universidad, REBIUN y CBUA, es la Mesa Nacional de Coordinadores de consorcios, grupos de compra, CSIC y REBIUN, donde se realiza un trabajo importante de cara a la contratación de licencias nacionales, en lo que interviene también el Ministerio correspondiente y la FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología), y donde se abordan otros temas como el posible cambio del modelo de suscripciones a otro basado en el pago por publicar y leer o tasas de procesamiento de artículos (Article Processing Charges – APCs), (Velterop, 2018).

En cuanto a las licencias nacionales, se ha avanzado, aunque el camino está siendo bastante dificultoso; ya que, tras años de trabajo y negociaciones, actualmente se cuenta con varios recursos con licencia nacional y otros en expectativa, pero sin acuerdos definitivos. La idea de partida era la de formar una cartera de productos básicos, de interés para todas las universidades y centros de investigación.

Dialnet

“Dialnet es un portal de información bibliográfica cuyo principal objetivo es dar la mayor visibilidad posible a la literatura científica hispana” (Convenio, 2018). Se trata de un proyecto colaborativo liderado por la Universidad de la Rioja, España, a través de su Fundación Dialnet, en el que participan bibliotecas públicas, especializadas y, sobre todo, universitarias españolas y de otros países.

Ha llegado a constituirse en uno de los mayores portales bibliográficos del mundo, centrado fundamentalmente en los ámbitos de las Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, a modo de hemeroteca virtual hispana.

Desde la perspectiva de una biblioteca universitaria como es la nuestra, colaboradora desde la firma de un convenio en 2008, al que le ha seguido otro nuevo a finales de 2018, que viene a reemplazarlo ante la nueva orientación que se adopta para la participación (llevada a cabo en el contexto de REBIUN y, más concretamente, por su Grupo de Trabajo SERCOM), y que representa la adopción de una serie de compromisos a cumplir, así como la obtención de

unos servicios de valor añadido que facilita el portal a las instituciones colaboradoras.

Respecto a lo primero, los compromisos a asumir se concretan en una doble vertiente. Por un lado, todo lo que tiene que ver con los contenidos, especialmente con la introducción de referencias bibliográficas en la base de datos Dialnet, con la inclusión de una cantidad mínima en función de una serie de parámetros acordados por el grupo de bibliotecas colaboradoras (inicialmente se parte de las ratios consensuadas por SERCOM y en reunión de las bibliotecas participantes hasta el momento, y que, a futuro, vendrá determinado por el grupo de colaboradoras que surge tras la firma de los nuevos convenios y cuya constitución formal se produjo en junio de 2019) y llevarlo a cabo con la máxima agilidad; pero también referidos a aspectos que tienen que ver con la calidad de los contenidos, mediante el cumplimiento de estándares, la participación en la revisión y mejora, control de autoridades añadiendo información, resolviendo ambigüedades, duplicidades, etc.; con el mantenimiento de las suscripciones de las que somos responsables de incluir contenidos; con su difusión e inclusión de Dialnet en los cursos de formación de usuarios que organizamos y con asesorar sobre su funcionamiento.

Por otro lado, a nuestra Biblioteca le supone el compromiso de la aportación de una cuota anual que contribuye al sostenimiento económico del portal, así como apoyar las iniciativas que se realicen orientadas a obtener recursos que puedan ir destinados en el mismo sentido.

Con relación a las ventajas o servicios exclusivos que nuestros usuarios obtienen por la participación de la Biblioteca de la Universidad de Málaga, están establecidos los que facilita la versión avanzada, denominada Dialnet Plus, y que se centran en búsquedas avanzadas de documentos, autores, congresos, tesis y de revistas; todos ellos con la aplicación de filtros por distintos elementos, según se trate, además de diferentes listados o directorios; también tienen que ver con la visualización de resultados, en concreto la de autores (navegación por listados, nubes de coautorías, árbol académico de tesis, etc.) y de revistas (disponibilidad en nuestra Biblioteca y enlace a nuestro catálogo); con el trabajo de los resultados para guardarlos, exportación, almacenamiento de búsquedas, alertas, listas de referencias a compartir, enlaces al texto completo a través de nuestro resolvidor de enlaces, etc.

Igualmente, existen otros aspectos más orientados a la Biblioteca que también se consiguen, como la formación y asesoramiento del personal para la introducción de contenidos, la descarga en el catálogo de la Biblioteca de los registros analíticos de nuestras revistas, personalizar la imagen del portal con nuestros logotipos, estadísticas de utilización por parte de nuestros usuarios

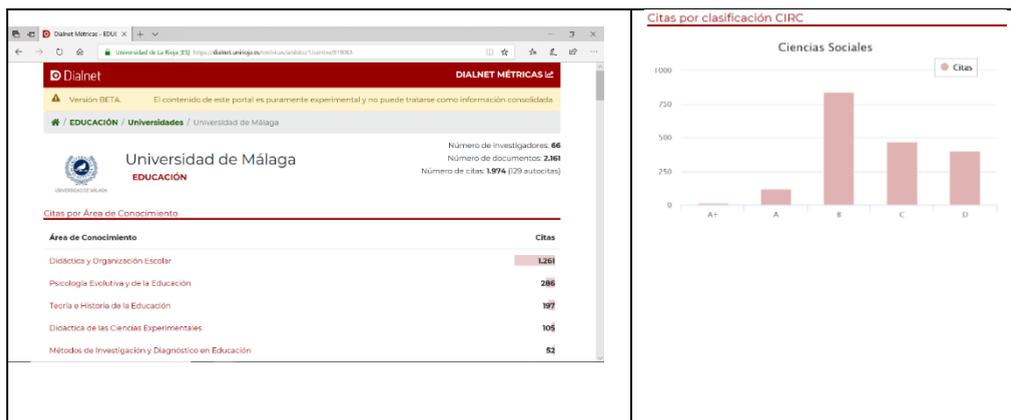
registrados... Uno de especial relevancia para nosotros en este momento es Dialnet CRIS, que posibilita la descarga de los registros bibliográficos correspondientes a las publicaciones en las que hayan participado nuestros investigadores, para incorporarlos a la herramienta de gestión curricular y de la investigación propia de la Universidad de Málaga, Ogmios, en lo que ya estamos trabajando.

The screenshot shows the Dialnet website interface. At the top, there is a navigation bar with the Dialnet logo and menu items: **Buscar**, **Revistas**, **Tesis**, **Congresos**, and **Autores**. A language dropdown menu is set to **Español**. Below the navigation bar, there are two search sections: "Buscar documentos" and "Buscar revistas", each with a text input field and a red "Buscar" button. A statistics bar displays: REVISTAS 10.445, DOCUMENTOS 6.543.160, ALERTAS 40.225.382, USUARIOS 1.990.537, and TESIS 216.894. The footer includes "Dialnet Métricas" (Portal de indicadores de la producción científica), "Noticias" (dated 26/11/2018), and "Colaboradores" (Instituciones colaboradoras and Colaboradores con página institucional).

On the right side, a personalized sidebar for user **Gregorio García** (Universidad Málaga) is visible, containing links to: Perfil, Suscripciones, Mis Búsquedas, Mis Referencias, Selección, and Salir.

Nota: Web de Dialnet personalizada para la Biblioteca de la Universidad de Málaga, vista con usuario de esta Biblioteca registrado.

Otros servicios de gran interés que vienen a cubrir un hueco en el ámbito de las revistas científicas de Ciencias Sociales y Humanidades del área hispana son CIRC (Clasificación Integrada de Revistas Científicas, en función de su calidad, agrupando los productos de evaluación existentes considerados positivamente por las diferentes agencias de evaluación nacionales como CNEAI, ANECA, en el que trabaja Dialnet con EC3metrics de la Universidad de Granada, España) y Dialnet Métricas, en fase aún experimental, que pretende ofrecer una serie de indicadores para identificar la relevancia científica de las publicaciones existentes en Dialnet basándose en las citas recibidas.



Nota: publicaciones de Educación y Ciencias Sociales con filiación a la Universidad de Málaga en Dialnet Métricas

Como se ha podido apreciar, el componente colaborativo de nuestra participación en Dialnet viene marcado por el alto compromiso institucional plasmado en el convenio y la reestructuración interna que ha supuesto tener que asumir una mayor carga de trabajo en la introducción de contenidos para alcanzar nuestra cuota, que afecta a todas nuestras bibliotecas al intervenir todas ellas, aparte de la Sección de Proyectos. Además de la participación en el grupo de universidades colaboradoras. Grupo que tiene una representación en el Patronato de la Fundación Dialnet; determinará aspectos de relevancia para el portal como podrán ser la propuesta de desarrollos tecnológicos, mejoras y criterios técnicos; o el seguimiento de los compromisos de las bibliotecas, con la evaluación de su actividad, el establecimiento de cuotas de referencias mínimas a incluir, etc. Para lo que se apoyará en el subgrupo técnico creado al efecto y del que también formamos parte.

A continuación, ofrecemos algunos datos de nuestra colaboración desde el inicio hasta febrero de 2019:

Tesis	Libros	Capítulos de libros	Artículos de revistas	Total documentos	Total de documentos incluidos en 2018
1.024	947	3.588	19.673	25.232	6.434

Catálogos colectivos

La tradición de creación de catálogos colectivos es dilatada, con más de cien años en el caso de España, cuando se promulgaron los decretos que

pretendían fomentar su desarrollo tanto con carácter general, como más específicamente para el libro antiguo y las publicaciones periódicas en particular.

Pero va a ser más recientemente, con la automatización de los catálogos locales cuando realmente adquieren una dimensión más globalizadora, que es la que se mantiene actualmente.

Un hito de gran relevancia fue la producción del Catálogo de REBIUN en 1992, aprovechando la tecnología del momento, hoy desfasada, del soporte en CD-ROM, recogiendo registros de monografías de cuatro bibliotecas universitarias y de publicaciones periódicas de dos de ellas y de otras instituciones (Lamarca, Núñez, 1992).

Respaldo por un grupo de trabajo específico, ha ido transformándose y aglutinando progresivamente a nuevos miembros hasta la actualidad, que cuenta, tal como se explica en su web, con “los catálogos de 95 bibliotecas (76 de universidades, públicas y privadas miembros de CRUE Universidades Españolas; el CSIC y una veintena más de bibliotecas de instituciones asociadas a la Red)”

Los resultados alcanzados se resumen en la siguiente tabla:



Imagen del primer CD-ROM del “proyecto piloto” del Catálogo de REBIUN de 1992.

Concepto	sep-17	oct-18	Variación c/c relación año anterior
• Registros bibliográficos totales recibidos	37.554.754	38.655.951	2,9%
• Registros bibliográficos de “no periódicas” recibidos	36.195.906	37.268.224	3,0%
• Registros bibliográficos de “publicaciones periódicas” recibidos	1.350.797	1.385.178	2,5%
• Registros bibliográficos con errores (no procesados)	8.051	2.549	-68,3%
• Registros bibliográficos totales tras la fusión	16.442.992	17.270.558	5,0%
• Registros bibliográficos de “no periódicas” tras la fusión	16.034.263	16.788.646	4,7%
• Registros bibliográficos de “publicaciones periódicas” tras la fusión	408.729	481.912	17,9%
• Registros de autoridad generados tras la fusión	12.973.018	13.097.350	1,0%

Nota: Informe del Grupo de Trabajo de Catálogo Colectivo presentado en la Asamblea de REBIUN en noviembre de 2018.

Nuestra participación en este catálogo se remonta prácticamente a los principios de la creación del nuestro propio, y llega hasta la actualidad, donde hemos cumplido con las actualizaciones periódicas establecidas.

Aunque este caso podría encuadrarse en los apartados anteriores, de cooperación o de coordinación, otro catálogo colectivo en el que participamos, el del CBUA (González Fdez.-Villavicencio et al. 2005) sí requiere el

cumplimiento de unos principios y normativas consensuadas y aplicadas por todos sus miembros, que van desde aspectos como la catalogación local (las mismas normas, criterios de importación de registros, etc. para prevenir la duplicidad de registros), la tecnología que le da soporte (la herramienta que conecta los catálogos individuales para la actualización inmediata del colectivo), los ejemplares que estarán disponibles para que el usuario de cualquiera de las universidades miembros pueda solicitarlos en préstamo para que se le entregue en la biblioteca de su ciudad y sin coste para él (se consensua la tipología y el porcentaje de la colección que entra en esta circulación)... hasta aspectos normativos para la prestación de servicios (ejemplo del servicio de préstamo in situ a usuarios de las otras universidades). Todo ello lleva a que lo podamos ubicar en este apartado de proyectos colaborativos.

Tras años de utilización de este sistema, desde 2004, donde la ventaja radicaba sobre todo en esas dos peculiaridades destacadas (actualización inmediata y disponibilidad de ejemplares para su solicitud por parte de cualquier miembro de las universidades públicas de Andalucía, en la siguiente imagen se muestran esas características), nos encontramos en plena fase de cambio, con la implementación de una plataforma de gestión de última generación que viene a sustituir a la actual.

cat bva

Acceso a través de Thomson Reuters. Prestado, inscripción a los préstamos de la UAL.

Biblioteca	Ubicación	Versión electrónica	Signatura y Fondos Revistas	Estado
Univ. de Almería	Acceso Web	1.1 Electrónica		1343492 web http://www.ual.debiblio.com/cgi-bin/http://www.thomson-reuters.com/tda.html?libKey=wnz/monografias/124955746/v20&poner=0000191910-00
Univ. de Córdoba	Derecho y CC. EE		ADM/12799H	USO LOCAL
Univ. de Córdoba	Derecho y CC. EE		ADM/12800H	USO LOCAL
Univ. de Córdoba	Derecho y CC. EE		ADM/12801H	USO LOCAL
Univ. de Córdoba	Ciencias del Trabajo		342.9 B4	USO LOCAL
Univ. de Córdoba	Ciencias del Trabajo		342.9 B5	USO LOCAL
Univ. de Córdoba	Ciencias del Trabajo		342.9 B6	DISPONIBLE
Univ. de Granada	BIBLIOTECA DERECHO		FD6/AD COS man 2018	USO LOCAL
Univ. de Granada	BIBLIOTECA DERECHO		FD6/AD COS man 2018	USO LOCAL
Univ. de Granada	BIBLIOTECA DERECHO		FD6/AD COS man 2018	USO LOCAL
Univ. de Granada	BIBLIOTECA DERECHO		FD6/AD COS man 2018	USO LOCAL
Univ. de Granada	BIBLIOTECA POLIT. Y SOC.		CP5/342.9 COS man 2018	USO LOCAL
Univ. de Málaga	Turismo-Sala de Málaga		TU342/006/man	USO LOCAL
Univ. de Málaga	Estudios Sociales y de Comercio-Libre acceso		ET342.9/COS/man	VENCE 21-11-18
Univ. de Sevilla	B Derecho y C Trabajo		B E 342.9(035) COS	VENCE 28-11-18
Univ. de Sevilla	B Derecho y C Trabajo		B E 342.9(035) COS	VENCE 21-11-18
Univ. de Sevilla	B Derecho y C Trabajo		B E 342.9(035) COS	VENCE 28-11-18
Univ. de Sevilla	B Derecho y C Trabajo		B VERSIÓN ELECTRÓNICA EN TABLET 1 a 4	USO LOCAL
Univ. de Sevilla	B Derecho y C Trabajo		B VERSIÓN ELECTRÓNICA EN TABLET 1 a 4	USO LOCAL
Univ. de Sevilla	B Derecho y C Trabajo		V MA 342.9 COS	USO LOCAL

Esta imagen se transformará en breve por lo indicado anteriormente con respecto al cambio en la plataforma de gestión que se está culminando en el entorno de las bibliotecas CBUA, donde al disponer de esa nueva herramienta, también tendrá una nueva configuración el catálogo colectivo, pero con funciones similares y, esperamos, añadidas.

A través del Catálogo Colectivo del CBUA participamos en otro que abarca los del territorio de Andalucía, mediante el volcado de registros en él. Se trata del Catálogo Colectivo del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (CASBA), por el que es posible localizar las publicaciones del fondo de las del CBUA, de las 705 bibliotecas de la Red Pública de Andalucía y de los 155 centros especializados y de documentación de la Red IDEA (Información y Documentación Especializada de Andalucía). Convirtiéndose, con esta integración del CBUA en 2016, en la única Comunidad Autónoma de España que dispone de un catálogo unificado de todas sus bibliotecas, con 17 millones de ejemplares disponibles en esas fechas (CASBA, 2016).

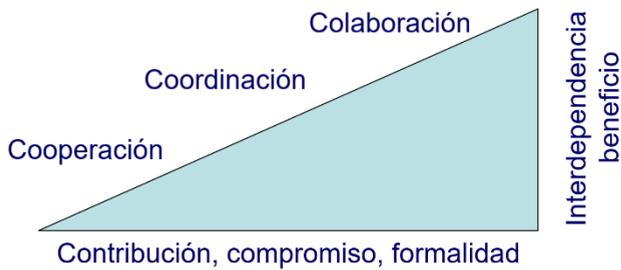
En esta inercia de colaboración, y en este contexto del CBUA, se organizó nuestra cooperación para formar parte de la iniciativa liderada por el Instituto de Salud Carlos III, en España, a través de la Biblioteca Nacional de Ciencias de la Salud, de creación del Catálogo Nacional de Ciencias de la Salud, a modo de catálogo colectivo donde podemos encontrar referencias bibliográficas de revistas, impresos, recursos electrónicos... especializados en esta materia, procedentes de unas 300 bibliotecas de las 17 comunidades autónomas españolas. Su presentación oficial, tras varios años de trabajo y actualizaciones, se produjo en noviembre de 2018.

Reflexiones finales y conclusiones

Al centrarnos en los planes de mayor actualidad y vigencia, hemos obviado otros que podrían haber tenido cabida por su importancia o trascendencia, pero por el tiempo transcurrido desde su conclusión o por estar superados por otras fases o proyectos sucesivos, se han dejado de lado para mostrar los casos más recientes. Nos referimos a algunos como el de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las universidades andaluzas (Moreno, García Reche, 2006); pertenencia a consorcios como ISTECA, a grupos de usuarios de sistemas de gestión ya descartados (GEUL y GEUIN) o a redes de bibliotecas temáticas (DOCUMAT, especializada en Matemáticas; y MECANO, para las de Ingenierías); participación en catálogos colectivos (los de estas redes mencionadas y el C17 de publicaciones periódicas de bibliotecas de ciencia de la salud españolas); o vinculaciones bilaterales (convenios con el Instituto Tecnológico de Monterrey en México, el Colegio de Economistas de

Málaga, el Colegio de Peritos Industriales de Málaga, la Asociación de Antiguos Alumnos de la Universidad de Málaga o con la Asociación de Profesores Jubilados de la Universidad de Málaga); la colaboración con empresas para el desarrollo de productos (Simposia); organización de encuentros profesionales (IV Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales, II Jornadas de Calidad de Bibliotecas Universitarias, Asamblea Anual de REBIUN...), la gestión de la lista de distribución bibuniv@uma.es especializada en bibliotecas universitarias de alcance internacional y un largo etcétera en los que se ha visto implicada la Biblioteca de la Universidad de Málaga (García Reche, 2006).

Es difícil encasillar los servicios compartidos o iniciativas conjuntas de forma general en una de las tres categorías de referencia, ya que de un contexto a otro puede variar en función de las características de cómo se desarrolle y el



grado de contribución, compromiso y formalidad que tenga, vistos por ejemplo en el caso de catálogos colectivos. Incluso, un mismo servicio de una organización puede evolucionar con el tiempo de un posicionamiento más básico

a otro más estructural, de cofinanciación, etc., caso del préstamo interbibliotecario consorciado. Lo importante no es tanto la ubicación en esa clasificación, como lo pueda ser su evolución y el salto de una de una a otra superior y el hecho de potenciar los valores de la colaboración, por el balance positivo que representa.

A la vista de toda esta trayectoria, podemos afirmar que cualquier proyecto de envergadura que se precie pasa por un trabajo conjunto de cooperación, coordinación y, sobre todo, de colaboración, según el grado de implicación y compromiso que suponga la participación en el mismo.

Aunque la perspectiva del enfoque de esta ponencia es en primera persona, donde se destaca nuestra participación, implicación, contribución, compromisos y logros; el mérito de los resultados es más ajeno que propio, teniendo en cuenta que aportamos como una, pero que recibimos de decenas.

En un primer nivel de trabajo conjunto con otras organizaciones, el de la cooperación, hemos destacado actividades que parten de una predominante implicación personal, aunque también tiene su componente institucional, como es el movimiento asociativo; hasta otras de participación más o menos

indirecta por formar parte nuestro grupo de otras organizaciones que reúnen miembros de otros sectores; pasando por las que realiza la biblioteca con empresas y grupos de interés o resaltando el importante papel de la documentación performativa. Hay una característica común a remarcar de todos ellos, que podría resumirse en el valor que tienen para el aprendizaje de los profesionales, tanto por la adquisición de conocimientos, como por la práctica en gestión que se consigue. A lo que hay que sumar la mejora de la legitimidad e imagen de la biblioteca ante la sociedad en general y ante la institución universitaria de la que forma parte. También, destacaríamos el hecho de afianzar alianzas y relaciones profesionales e institucionales, que a la postre tendrán su repercusión en proyectos de más nivel colaborativo.

A estos del primer nivel de implicación y compromiso, le suceden otros, los coordinados, en los que se avanza en esos factores y donde aparecen otros de gran envergadura y proyección, que se han ido forjando durante años y ascendiendo de nivel progresivamente. En general, además de las características señaladas en el párrafo anterior, podríamos sumar a éstos su repercusión en la comunidad universitaria y en la sociedad en general, caso de la difusión de la producción científica a través de recolectores de repositorios; facilitar colecciones propias o disponer de ajenas a través del préstamo interbibliotecario y consorciado; identificación de investigadores a través de un código unificado y aceptado mundialmente y poner a disposición de todos a través de internet la copia digital del patrimonio bibliográfico antiguo. Destacable en este apartado es REBIUN, que ha logrado implicar a todas las bibliotecas universitarias de España, y no sólo formalmente por su pertenencia a CRUE, sino a nivel de sus plantillas de personal, al hacerles partícipes de sus acciones, actividades y grupos de trabajo, en los que se les ha brindado la oportunidad de formar parte y contribuir, lo que le ha llevado a contar con un numeroso plantel de expertos en todas las facetas bibliotecarias y trabajando de forma activa y efectiva, como muestran los resultados conseguidos.

En el bloque de mayor nivel de compromiso, implicación y contribución hemos situado los proyectos colaborativos, que suman a las características de las dos anteriores otras derivadas de su posicionamiento. Propias, destacables de este nivel, podríamos señalar las componentes política, económica y tecnológica que confluyen en ellos. Esto lleva a otra peculiaridad que es la de una gran orientación al usuario, al estar en su base la provisión de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la cultura y la gestión de la universidad. Es aquí donde situamos los recursos adquiridos de forma consorciada o conjunta, la imbricación de la biblioteca en la estructura del CBUA y viceversa, la plataforma de gestión adquirida a través del mismo para la prestación de

servicios comunes, o los de acceso a las publicaciones, caso de Dialnet o catálogos colectivos.

Como reflexión final, indicar que el trabajo cooperativo, coordinado y colaborativo está presente todos los días en nuestra Biblioteca, por parte de todos los miembros de la plantilla de personal, de forma más o menos directa, según la responsabilidad que asuman en determinados proyectos de redes, consorcios, grupos, etc.; de forma más o menos consciente, dependiendo de lo novedoso, arraigado o de la tradición con la que cuente...; pero que ha calado y aportado tanto, que el nivel de prestación de servicios alcanzado en nuestro caso no sería el que es sin la participación en todas esas iniciativas descritas.

Referencias

- Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (2007). *Informe final de evaluación y aplicación de planes de mejora de bibliotecas universitarias de Andalucía 2004-2006*. Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.
- BDO Auditores. (2018). *Informe de auditoría independiente de cuentas anuales del CBUA 2017*. http://www.uhu.es/biblioteca/pdf/Cuentas_Auditadas_2017.pdf
- Biblioteca Universidad de Málaga (2018). ORCID: Identificación de autores. En *Las guías de la Biblioteca* [página web]. <http://biblioguias.uma.es/ORCID/ORCIDBUMA>
- Cámara Aroca, M., et al. (2015). Implantación del identificador ORCID en las universidades andaluzas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (109), 132-143. <http://hdl.handle.net/10630/11076>
- CASBA Andalucía (6 de abril de 2016). Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico [Blog]. <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/blog/casba-andalucia-unicomunidad-autonoma-que-dispone-de-un-catalogo-unificado-de-todas-sus-bibliotecas-con-17-millones-de-ejemplares-disponibles/>
- CBUA (2018). Expediente 1/2018 CB: Servicio de mensajería para la prestación del servicio de préstamo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía. https://contrataciondelestado.es/wps/portal/!ut/p/b0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljU1JTC3Iy87KtU1JLEnNyUuNzMpMzSxKTgQr0w_Wj9KMyU1zLcvQjg_JCvBI9Hd3cg5MDvY1CXNMi3Cu1HW1t9Qtycx0BMIJWEw!!/
- CIRC: Clasificación Integrada de Revistas Científicas 2019. <https://clasificacion-circ.es/inicio>
- CRUE Universidades Españolas, Red de Bibliotecas REBIUN (2014). Recomendaciones REBIUN en materia de digitalización y preservación digital de documentos. <http://rebiun.xercode.es/xmlui/bitstream/handle/20.500.11967/36/Recomendaciones%20Rebiun%20digitalización%20y%20preservación.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (sf.) Qué es el consejo. <http://www.ccbiblio.es/que-es-el-consejo/>
- Elorrieta Garavilla, C. (2002). ¿Una queja es un regalo? *Qualitas bodie: excelencia, desarrollo sostenible e innovación*, (81), 14-16.
- Morais, R., Stoy, L., Borrell-Damián, L. (2019). *Big Deals Survey Report An Updated Mapping of Major Scholarly Publishing Contracts in Europe*. European University Association.
- Evans, G. E. (2002). Management issues of consortia. Part two. *Library Management*, 23(6-7), 275-286.
- García Reche, G. (2006). La cooperación como factor estratégico en una biblioteca universitaria. – En: *XIV Coloquio Internacional de Bibliotecarios* de Guadalajara, México. Universidad de Guadalajara.
- García Reche, G., Gomariz López, J., Guardo Navarro, G. (2013). RIUMA: Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga. *Boletín ANABAD*, 63(3). <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7378/RiumaAnabad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil Olivé, J. (10 de febrero, 2019). *Vencer la inercia per conseguir la sinergia*. La Vanguardia
- González Fdez.-Villavicencio, N., et al. (2005). CatCBA: Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía. *El Profesional de la Información*, 14(3), 201-212. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/mayo/5.pdf>
- Lamarca, D., Núñez, L. (1992). Publicación del catálogo REBIUN en CD-ROM. El profesional de la información, marzo 1992. Recuperado de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1992/marzo/publicacion_del_catlogo_rebiun_en_cdrom.html
- Marraud, G. (sf.). *REBIUN: las ventajas de la cooperación bibliotecaria entre las universidades españolas* [material inédito]. REBIUN
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Estado de Cultura. (2017). *Plan Cultura 2020*. https://sede.educacion.gob.es/publivena/descarga.action?f_codigo_agc=15265C
- Moreno, J.J., García Reche, G. (2006). Aplicación transversal del Modelo de Excelencia de la Calidad EFQM en los procesos de evaluación en bibliotecas universitarias de Andalucía. *Boletín de la ANABAD*, 56(1). <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/2743>
- Navarro Gimena, E.M., et al. (2018). Competencias profesionales de los bibliotecarios en las universidades andaluzas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 33(115), 56-123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554136&orden=0&info=link>
- Rodríguez Gairín, J.M. (2019). Estadísticas del grupo ICAC de REBIUN. En *Kronosdoc proyectos documentales*. Recuperado de <https://www.kronosdoc.com/noticia/estadisticas-del-grupo-icac-de-rebiun>
- Universidad de Málaga (2017). La UMA desarrolla una herramienta pionera que agiliza la gestión en investigación. En *Sala de prensa*. <https://www.uma.es/sala-de-prensa/noticias/la-uma-desarrollar-una-herramienta-que-agiliza-la-gestion-en-investigacion/>

Universidad de la Rioja (22 de octubre, 2018). *Convenio de colaboración entre la Universidad de la Rioja, la Fundación Dialnet y la Universidad de Málaga*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400039>

Velterop, J. (3 de enero de 2018). De suscripciones y Tasas de Procesamiento de Artículos. [Blog Scielo en perspectiva]. Recuperado de https://blog.scielo.org/es/2018/01/03/de-suscripciones-y-tasas-de-procesamiento-de-articulos/#.XNhFE_ZuJEZ

Las Bibliotecas Universitarias Colombianas y la Cooperación al Desarrollo (Agenda 2030)

Carmen Elena Castrillón Vergara*

Resumen

La presente ponencia tiene como objetivo principal, conocer sobre el compromiso y el conocimiento que tienen en Colombia las bibliotecas universitarias en temas de desarrollo social y trabajo colaborativo, así como, su incidencia en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sustentables. Para realizar esta identificación se utilizó encuesta de google, conformada por 6 preguntas en su mayoría de respuestas cerradas, con esto se buscaba garantizar que la mayoría de las bibliotecas contestaran. Se consultó a los directores de 160 bibliotecas de universidades, fundaciones universitarias y corporaciones universitarias de todo el país. De la muestra seleccionada solo el 29% contestó. Las principales conclusiones a la que se llegó con esta indagación, fue que, aunque las instituciones universitarias tienen programas de responsabilidad social, las bibliotecas universitarias son ajenas a estos y no están comprometidas con estos temas, pero por otro lado vemos que casi todas participan en redes de colaboración.

Luego de esta indagación pudimos tener un panorama general sobre las bibliotecas universitarias en el contexto de cooperación al desarrollo que permitirán, definir estrategias de sensibilización y capacitación para los bibliotecólogos apoyadas en el programa BSLA de la IFLA y comenzar a desarrollar proyectos que apoyen el logro de los ODS a través de las redes de cooperación a las que pertenecen.

Palabras clave: bibliotecas universitarias, cooperación al desarrollo, ODS, IFLA, Advocacy

Introducción

La Mesa de Bibliotecas (MBIES) comenzó a trabajar el tema de la cooperación al desarrollo en el año 2014, cuando participó en el primer taller de BSLA (Building Strong Library Associations), realizado por IFLA y

* Coordinadora Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Católica del Norte. Coordinadora Académica Mesa de Bibliotecas de Unidades de Información de Instituciones de Educación Superior de Antioquia. cecastrillonv@ucn.edu.co; mbies.academico@gmail.com

ASCOLBI, en la ciudad de Bogotá, dentro de los compromisos adquiridos en este taller se determinó realizar una réplica del taller en la ciudad de Medellín para toda la región cafetera.

Es así como en julio de 2016 se realizó en Medellín el segundo taller BSLA, donde participaron 40 representantes de todas tipologías de bibliotecas de la ciudad de los departamentos de Antioquia, Caldas y Risaralda. Es en el marco de este taller donde surgió la idea de realizar un sondeo que diera una idea general sobre la incidencia de las bibliotecas universitarias en Colombia y la cooperación al desarrollo.

Para la realización del sondeo, se definieron cuáles serían las principales preguntas que se debían hacer para que identificar esta incidencia, estas preguntas se diseñaron para que fueran en su mayoría cerradas, para que pudiera ser contestada de forma muy rápida y clara.

El porcentaje de encuestas respondidas estuvo por debajo del 50%, lo que va dando cuenta del poco interés por parte de los directores de las bibliotecas de instituciones universitarias en este tipo de temáticas.

Esperamos más adelante ampliar este ejercicio a las instituciones tecnológicas y técnicas, e identificar si este tipo de institución están trabajando en este tipo de programas.

Marco conceptual

Ámbito internacional

La historia de la cooperación internacional, como muchos procesos en nuestra sociedad actual, comienza con el fin de la segunda Guerra Mundial en 1945, cuando la ONU firma por primera vez la “Carta de las Naciones Unidas”, que busca promover el desarrollo en todo el planeta sin importar la raza, religión, idioma o ubicación geográfica.

En 1947 se lanzó el plan Marshall, que fue el primer proyecto de cooperación internacional, que tuvo como objetivo principal recuperar los países que habían quedado destruidos por la guerra.

En 1961 se crea la OCDE y surge el concepto de Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD), en este momento de la historia, la ayuda económica para los proyectos de desarrollo provenía de los fondos destinados por los países desarrollados, para estos fines.

Para el año 1980 se avanzó un poco más, cuando los países desarrollados decidieron aportar el 0.7% de su PIB para la AOD, aunque no todos los países cumplen estos compromisos internacionales.

En la década de los 90'S la cooperación se concentró en dos temas principales: el primero la búsqueda de la disminución de la pobreza en el mundo y el segundo en la lucha contra el terrorismo internacional, como derivado de estas preocupaciones la comunidad internacional decidió redactar los objetivos de desarrollo del Milenio (ODM) que se implementarían entre los años 2000 - 2015.

Es así como cada determinado tiempo, comunidad internacional se reúne a fijar nuevas metas para ayudar a mejorar el estado actual del planeta y soñar por un futuro mejor para las nuevas generaciones.

El ámbito de las Ciencias de la información, incluyendo bibliotecas, Archivos y museos, ingresó a la agenda en internacional, solo hasta el año 2014, justo en el momento en el que estaban evaluando los resultados de los (ODM) y redactando los que posteriormente se denominaría Objetivos de Desarrollo Sustentables (ODS).

Gracias al trabajo de la IFLA y la UNESCO, se logró incluir dentro de la nueva agenda a cumplirse en el 2030, el acceso a la información, la cultura y las TIC tanto como herramientas para la difusión de los nuevos objetivos, y como entes gestores de proyectos enmarcados en esta nueva agenda. Este proceso fue ratificado por toda la comunidad bibliotecaria con la firma de la Declaración de Lyon.

Para cumplir con estos compromisos la IFLA creó el programa “Acción para el Desarrollo a través de las Bibliotecas (ALP por sus siglas en inglés), que busca fortalecer y desarrollar las habilidades de los profesionales y redes bibliotecarias en defensa del papel de las bibliotecas, como motores de desarrollo en la sociedad actual, dentro de este programa se crearon tres ejes de trabajo: 1. Fortalecimiento de Redes Bibliotecarias (BSLA por sus siglas en inglés); 2. Programa de Liderazgo; 3. Programa de Advocacy (no tiene traducción al español).

Ámbito nacional

El año 2016 fue un año sin precedente en la historia de nuestro país, pues finalmente y luego de más de 50 años de conflicto armado y de décadas de intentos fallidos para lograr un acuerdo de paz con los grupos guerrilleros y al margen de la ley, finalmente logramos la firma del acuerdo de paz con el grupo FARC.

Podríamos pensar que, con la firma de paz el trabajo ya está hecho, pero la realidad es diferente, es ahora donde el trabajo comienza; garantizar y facilitar la integración a la sociedad de todas las personas que vivieron durante años

en las zonas más apartadas de las ciudades, es un reto que tiene a todo el país a la expectativa.

Aunque este representa un gran avance en temas de derechos humanos, desarrollo social y económico y disminución de la violencia, todavía quedan muchos conflictos internos al interior del país en los cuales debemos continuar trabajando.

El gobierno comienza a ser consciente de la importancia de las bibliotecas como actores en el proceso de integración y esto se evidencia en el proyecto “Bibliotecas móviles para la Paz” que ofrece 20 bibliotecas móviles dotadas con libros y tecnología que ofrezca acceso a la información y la cultura en las poblaciones donde se realizarán los procesos de entregas de armas, esta iniciativa es complementada por una serie de iniciativas de las bibliotecas públicas, comunitarias y veredales en todo el país y así como esta hay varias iniciativas que se están gestando en este proceso.

Así como las bibliotecas públicas, las bibliotecas universitarias han comenzado desde la academia, la investigación y la extensión, sus ejes misionales por naturaleza a intervenir en estas acciones.

Recordemos que Colombia cuenta con un sistema de educación superior apoyado en un sistema de acreditación que buscan garantizar la calidad educativa, y que ha permitido que las bibliotecas universitarias tengan acceso a más recursos de tecnología e información actualizada y especializada, así mismo como a presupuestos más generosos, que han permitido a esta tipología lograr un desarrollo y liderazgo que antes no se tenía.

Por las razones mencionadas anteriormente, este es el momento de que estas bibliotecas compartan los recursos, servicios y conocimientos con toda la sociedad y asumir un papel más activo en estos procesos de integración.

Otro aspecto clave sobre las bibliotecas universitarias es el trabajo en red, al ser una tipología tan específica, es fácil crear redes y nodos de trabajo articulado, que permita además de compartir recursos, garantizar la formación y el desarrollo de los profesionales, crear proyectos de desarrollo social con las capacidades de las instituciones universitarias.

En vista de que la bibliografía sobre las Bibliotecas Universitarias y la cooperación al desarrollo es tan poca y que sobre Colombia es inexistente, se diseñó una encuesta con preguntas relacionadas a la cooperación al desarrollo y el trabajo en red, para identificar el nivel de participación de nuestras bibliotecas universitarias en estos temas.

Metodología

Se realizó una encuesta de seis preguntas en su mayoría de preguntas cerradas y solo dos de respuestas abiertas. El formulario fue realizado en google forms por la simplicidad de su realización, la facilidad de distribución y la posibilidad de exportar sus respuestas a Excel.

De la página del SNIES (Sistema Nacional de Información de las Instituciones de Educación Superior), se tomó el listado de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 202 en total, y para esta encuesta, se tomaron solo, las sedes principales, se dejaron por fuera las sedes alternas o regionales, así como las instituciones de carácter tecnológico y las instituciones técnicas.

Luego de obtener el listado procedimos a buscar los correos electrónicos de las bibliotecas o los responsables de estas, pero luego de este ejercicio, constatamos que las páginas web de las bibliotecas en su mayoría no ofrecen información de contacto o su información no está actualizada, así que hubo algunas instituciones que quedaron por fuera del estudio, al final esto nos dio un total de 160 instituciones.

El formulario se envió a esta base de datos y se devolvieron 18 correos debido a que los correos ya habían cambiado. Finalmente, las instituciones encuestadas fueron 142, de las cuales recibimos respuesta de 64 instituciones, lo que representa un 31% de la muestra.

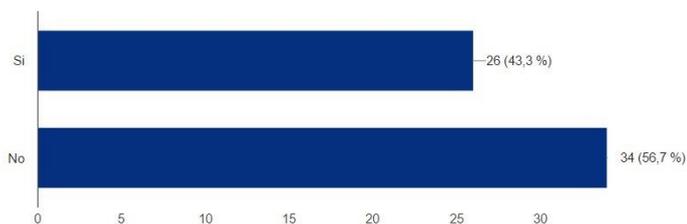
Resultados

Primera pregunta:

Buscando identificar el conocimiento que los bibliotecólogos de las instituciones de educación superior tienen sobre temas de cooperación internacional al desarrollo.

¿Está familiarizado con los proyectos de cooperación al desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sustentable ODS o con el programa de fortalecimiento de redes Bibliotecarias de la IFLA?

(60 reponses)

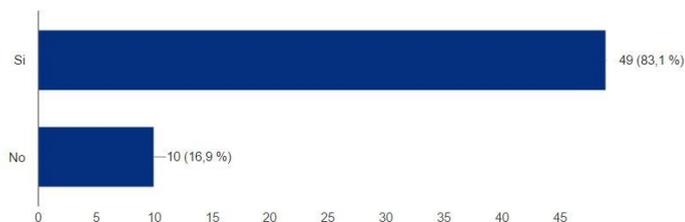


Segunda pregunta:

Buscando identificar el interés y conocimiento que las instituciones tienen sobre el tema.

¿Cuenta su institución con una línea de trabajo o con una política de proyección social?

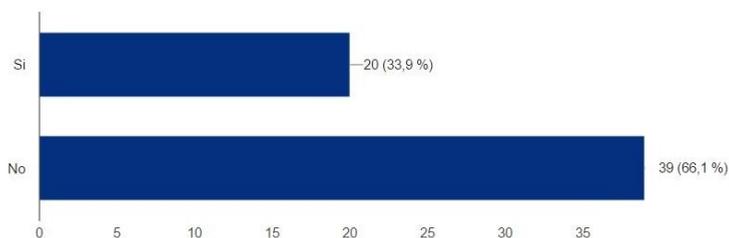
(59 reponses)



Tercera pregunta:

¿La Biblioteca tiene algún proyecto o hace parte de la línea de trabajo o de la política de proyección social?

(59 reponses)

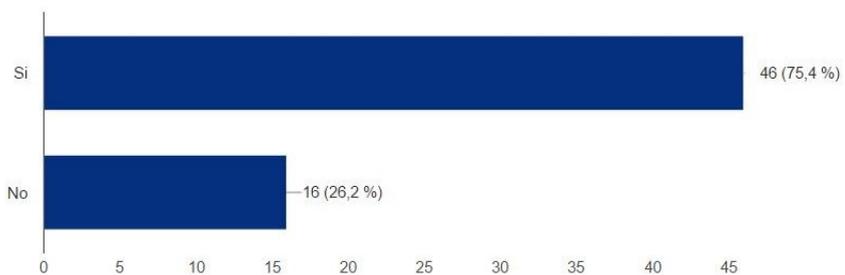


PROYECTOS	
Columna1	Columna2
Divulgación de los objetivos y articulación con los entes universitarios	Formación en DHI con Fundaautónoma
Estamos dentro de la política de desarrollo institucional de proyectamos, a la sociedad; contribuyendo a la visión de formar individuos y ser una institución que de soluciones para el progreso de la sociedad	Programa de voluntariado para llevar programas culturales a personas desfavorecidas del sector
La UNICLARETIANA enmarca su educación en fronteras facilitando el proceso educativo a muchas personas que viven y/o trabajan en regiones apartadas en esa medida pueden acceder a un título universitario encontrando apoyo desde la Biblioteca tanto para docentes como para estudiante en diversas regiones del territorio nacional.	Convertir la Biblioteca Universitaria en una Biblioteca Públia Universitaria que le de servicio a la comunidad del sector.
Centro de lectura en el centro de proyección social Usta-Medellín, respaldo a la biblioteca del centro Penitenciario Militar Pedro Nel Ospina.	El año pasado se participó en la recolección de libros para donación a una escuela rural
Actividades para niños en Centros de Proyección social y en los Centros de Atención Universitarios que tengamos a nivel nacional, la idea es fortalecer y	

Cuarta pregunta:

Ya sabemos que solo 33% de las instituciones encuestadas participan en los proyectos de responsabilidad social, nos preguntamos si participan en redes académicas de bibliotecas universitarias, que les permitan acceder a programas de actualización, fortalecerse como sector y proyección social.

¿La Biblioteca hace parte de alguna red de trabajo colaborativo? (61 respuestas)



Redes de trabajo colaborativo

REDES BIBLIOTECARIAS	
NACIONALES	INTERNACIONALES
ACIET	BVS
ASCOLBI	CONSORCIO IBEROAMERICANO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ASOUNIESCA	CONVENIO ANDRÉS BELLO
BIBLIOARTES	ODUCAL
BIBLIORED	
COAR	
G8	
ISTEC	
MBIES	
NODO SUE BOGOTA	
PROPIEDAD PUBLICA	
RED BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DEL META	
RED DE APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO (COLCIENCIAS)	
RED DE BIBLIOTECAS DE CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	
RED DE BIBLIOTECAS DEL EJE CAFETERO	
RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE IBAGUE	
RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS MUNICIPALES	
RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DEL BANCO DE LA REPÚBLICA	
REDPO	
RENATA	
REUNIR	
RIDAC	
RUANA	
RUAV	
RUMBO	
SERVINFO	
UNIRED	
UREL	

El 75% de las unidades de información, hacen parte de redes académicas, el total logramos identificar 28 Redes nacionales, en su mayoría son redes regionales y la Red Nacional de Alta Velocidad, RENATA y las subredes regionales iniciativa de MinCiencias.

Conclusión

1. Aunque las instituciones universitarias vienen realizando desde hace más de 10 años programas y proyectos de responsabilidad social dentro de las poblaciones en las cuales tienen influencia, los responsables de las bibliotecas, en su mayoría, no tienen ninguna participación en estos programas.

2. Aunque los ODS y la Agenda 2030, son temas de importancia mundial, más de la mitad de los responsables de las bibliotecas universitarias, no conocen sobre estos temas de cooperación internacional para el desarrollo social, esto es grave, pues están insertos en un medio académico y somos nosotros los que deberíamos estar facilitando el acceso a la información a la población en estos temas.

3. La mayoría de las instituciones universitarias hacen partes de redes de trabajo colaborativo, este es un dato importante, porque a través de estas, se pueden realizar los programas de BSLA y APL, propuestos por la IFLA, garantizando la participación en el cumplimiento de la Agenda 2030.

4. Con esta encuesta logramos constatar que la participación de las bibliotecas universitarias en el cumplimiento de la Agenda 2030 en Colombia ha sido hasta ahora poco significativa, vemos también que cada vez hay más interés en estos temas, máxime cuando todos en el país tenemos toda la atención en el proceso de postconflicto, es ahora cuando ASCOLBI (Colegio Colombiano de Bibliotecología), la MBIES y todas las demás redes interesadas, comiencen a trabajar en la implementación de los programas propuestos por IFLA para la implementación de la agenda.

5. Gracias al sistema de Acreditación y Calidad en la Educación Superior, las bibliotecas universitarias, se convirtieron a nivel general, en una tipología privilegiada en temas como el acceso a tecnología, a los recursos digitales y técnicas bibliotecológicas, por esta misma razón deben convertirse en actores claves en la promoción y gestión de proyectos que apoyen el cumplimiento de la Agenda 2030.

6. Las bibliotecas universitarias en su afán académico, están muy alejadas del trabajo social y este último ha sido delegado casi de manera exclusiva a las bibliotecas públicas y populares

7. Dejando ver que las bibliotecas universitarias tienen actualmente todo por hacer y es el momento propicio para comenzar a pensar y actuar en la cooperación al desarrollo.

Referencias

Consejo Nacional de Acreditación (2010). El sistema de educación superior de Colombia. (2010). <http://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>

Dirección General de Cooperación Internacional. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República Argentina (2015). *La Cooperación Internacional Origen, historia y actualidad*. <http://cooperacionarg.gob.ar/es/la-cooperacion-internacional-origen-historia-y-actualidad>

Estrada, D. (9 de junio de 2016). *Medellín, entre los tres mejores proyectos de 'Bibliotecas Verdes' en el mundo en 2016*. Red de Bibliotecas de Medellín. <http://www.reddebibliotecas.org.co/diario/medellin-entre-los-tres-mejores-proyectos-bibliotecas-verdes-2016-IFLA>

García Poveda, C. (25 de enero de 2017). Así serán las 20 Bibliotecas Públicas Móviles para la paz que MinCultura instalará en Zonas Veredales. Ministerio de Cultura. <http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Paginas/As%C3%AD-ser%C3%A1n-las-20-Bibliotecas-P%C3%BAblicas-M%C3%B3viles-para-la-paz-que-MinCultura-instalar%C3%A1-en-Zonas-Veredales.aspx>

IFLA (2017). *Action for Development through Libraries Programme- ALP*.
<https://www.ifla.org/ES/alp/>

Objetivos del Milenio: ¿qué se logró y qué hace falta? (7 de julio, 2015). *Revista Semana*.
<https://www.semana.com/logros-desafios-objetivos-del-milenio/210782/>

Tamayo Ortiz. H. (12 de febrero de 2015). Conflicto armado en Colombia: factores, actores y efectos múltiples. *El Mundo*. http://www.elmundo.com/portal/noticias/derechos_humanos/conflicto_armado_en_colombia_factores_actores_y_efectos_multiples.php#.WSzCjOvhA_4

Las Bibliotecas Universitarias entre la Internacionalización Lucrativa y la Solidaria: Desafíos

Nancy Sánchez Tarragó*

Resumen

La internacionalización de la educación superior constituye una de las presiones contextuales más importantes que afectan las bibliotecas universitarias, junto con la emergencia de ecosistemas abiertos y colaborativos, por una parte, y la mercantilización y privatización del conocimiento, por otra. Estas tensiones se manifiestan en la coexistencia de prácticas de internacionalización, actualmente hegemónicas, orientadas hacia la busca de lucros, que refuerzan la mercantilización de los conocimientos y las asimetrías epistémicas, con otras prácticas, llamadas como internacionalización solidaria, que incentivan la cooperación, la integración regional, las relaciones de reciprocidad y la valorización de la diversidad cultural y epistémica de Latinoamérica y el Caribe. En el presente ensayo se presentan reflexiones preliminares sobre las contribuciones y desafíos de la biblioteca universitaria en el contexto de una internacionalización solidaria y sostenible, articulando conceptos de responsabilidad social, descolonización de los conocimientos e integración de culturas y saberes. Se proponen tres ámbitos de pensamiento y acción: la descolonización de colecciones e integración de conocimientos plurales; la descolonización de los instrumentos y procesos de organización del conocimiento y la construcción de una ciencia abierta, colaborativa y situada.

Palabras clave: bibliotecas universitarias, internacionalización solidaria, descolonización de conocimientos, responsabilidad social

Introducción

Las bibliotecas universitarias son instituciones con una historia tan antigua como las universidades, y al igual que ellas, han evolucionado y se han

* Universidad Federal de Río Grande del Norte (UFRN), Brasil, Natal. Profesora del Departamento de Ciencias de la Información de la UFRN. Doctora en Documentación e Información Científica por la Universidad de Granada, España; Master e Licenciada en Ciencia de la Información y Bibliotecología por la Universidad de La Habana, Cuba. Actualmente investiga sobre bibliotecas académicas e internacionalización; y ética, conocimiento y poder en la organización y comunicación del conocimiento. Correo electrónico: nancita1973@gmail.com

transformado a lo largo del tiempo, presionadas por factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos. A lo largo de centurias, las bibliotecas universitarias han sido cada vez más importantes para el intercambio de conocimientos entre pueblos y culturas, y, sobre todo, para apoyar las misiones educativas, científicas y culturales de las universidades donde están enclavadas.

En 2017, la sociedad de bibliotecas universitarias de Reino Unido e Irlanda, SCOUNL, publicó el informe *Mapping the future of academic libraries* (Pinfield, Cox y Rutter, 2017). El informe identificó tendencias importantes que impactan actualmente el trabajo de las bibliotecas universitarias y las agrupó en cinco grandes ejes: a) **Investigación y ecosistemas digitales**. La investigación está cada vez más sustentada por grandes conjuntos de datos (*bigdata*) y artefactos digitales, que involucran sistemas abiertos, conectados en red y controlados algorítmicamente; esto incluye acceso abierto, ciencia abierta, humanidades digitales; b) **Emergencia de nuevas pedagogías basadas en aprendizajes flexibles y facilitados por tecnologías**. Estudios a distancia, virtuales o semipresenciales, donde los estudiantes acceden a los recursos de aprendizaje desde diversos lugares y horarios; c) **Reorientación del énfasis en las colecciones al énfasis en los servicios**. Las bibliotecas han reorientado sus énfasis estratégicos, de las colecciones a los servicios, entre ellos, la curaduría de contenidos internos para ser ofrecidos a públicos externos; d) **Identidades profesionales borrosas y permeables**. Las identidades entre los diferentes grupos y servicios profesionales son borrosas y las fronteras que los delimitan son permeables, con más colaboración y desarrollo de nuevas habilidades. Esto implica, por una parte, que servicios tradicionalmente ofrecidos por las bibliotecas podrían pasar a otros profesionales (ejemplo, repositorios digitales, apoyo al acceso abierto, alfabetización digital) y por otra, que la biblioteca podría asumir nuevas responsabilidades como, por ejemplo, proporcionar servicios de datos para investigación y *makerspaces*; e) **Intensificación de presiones contextuales, creando demandas en la educación superior y en las bibliotecas**. Entre estas presiones se encuentran grandes desafíos globales como el cambio climático, la seguridad alimentaria y las migraciones; también, las crisis económicas y las políticas neoliberales que afectan los gastos e inversiones en educación, ciencia y tecnología; la mercantilización de los servicios educativos y la intensificación de la competencia entre universidades por el reclutamiento de estudiantes.

Otras presiones contextuales que han afectado a la educación superior en los últimos veinte años son los fenómenos de globalización e internacionalización; distintos, pero imbricados entre sí. La globalización se refiere a un fenómeno objetivo que se desarrolla a través del movimiento del capital,

guiado por las fuerzas del mercado, encabezado por los conglomerados industriales y las multinacionales financieras y que trae consigo un flujo de tecnologías, economía, conocimientos, personas, valores, ideas, a través de las fronteras nacionales. Para la educación superior, las fuerzas globalizadoras implican la utilización intensiva de las tecnologías informacionales y el uso de un lenguaje común para la investigación científica (el inglés), pero también, muchas veces, la adaptación organizacional a la lógica competitiva del mercado global (Altbach, 2004). El término internacionalización, por su parte, alude al establecimiento de relaciones entre dos o más naciones y su uso ha ido pasando desde la política y las relaciones internacionales, la economía y el comercio, hasta otras áreas como la educación.

La internacionalización de la educación superior o educación terciaria ha sido considerada como una respuesta proactiva a las fuerzas globalizadoras. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco):

La internacionalización cada vez mayor de la educación superior es en primer lugar, y antetodo, el reflejo del carácter mundial del aprendizaje y la investigación. Ese carácter mundial se va fortaleciendo gracias a los procesos actuales de integración económica y política, por la necesidad cada vez mayor de comprensión intercultural y por la naturaleza mundial de las comunicaciones modernas, los mercados de consumidores actuales, etc. El incremento permanente del número de estudiantes, profesores e investigadores que estudian, dan cursos, investigan, viven y comunican en un marco internacional es buena muestra de esta nueva situación general, a todas luces benéfica (Unesco, 1995, p. 42).

Aunque este extracto de la Unesco asume la internacionalización como inherentemente benéfica, actualmente existen diversas críticas al modelo hegemónico que se ha establecido, orientado por una racionalidad económica, de búsqueda de lucros, en contraposición con un modelo de internacionalización solidaria y sostenible, basada en la cooperación y en la valorización de la diversidad cultural.

Los procesos de internacionalización de las instituciones de educación superior han tenido también un impacto en las bibliotecas universitarias, exigiendo transformaciones en sus colecciones, servicios, procesos de gestión y en las competencias de los bibliotecarios. Son escenarios complejos que requieren también de atención a la responsabilidad social y a la ética de los profesionales de la información, llamados a contribuir con el florecimiento de sociedades más abiertas, inclusivas y equitativas. En este sentido, en trabajos anteriores hemos discutido los vínculos, contribuciones y espacios de

investigación y actuación de las bibliotecas universitarias en el contexto de la internacionalización de la educación superior (Sánchez-Tarragó y Bufrem, 2018; Sánchez-Tarragó, Bufrem y Santos, 2016; Sánchez-Tarragó, Castellanos Gallardo y Bufrem, 2017). En el presente ensayo presentamos reflexiones iniciales sobre las contribuciones y desafíos de la biblioteca universitaria en el contexto de una internacionalización solidaria y sostenible, articulando conceptos de responsabilidad social, descolonización de los conocimientos e integración de culturas y saberes. Se proponen tres ámbitos de pensamiento y acción: la descolonización de colecciones e integración de conocimientos plurales; la descolonización de los instrumentos y procesos de organización del conocimiento y la construcción de una ciencia abierta, colaborativa y situada.

La internacionalización de la educación superior en el mundo y en América Latina como tema emergente

La internacionalización de la educación superior constituye un tema cada vez más presente en las agendas y políticas universitarias, como se constata en la producción científica sobre la temática, que ha tenido un incremento sostenido, fundamentalmente a partir del inicio de la década del 2000 (Dal-Soto, Alves y Souza, 2017; Sánchez-Tarragó, Santos y Bufrem, 2014, 2015).

Aunque se reconoce que las universidades, desde su surgimiento, tuvieron un alcance más allá del local donde estaban físicamente enclavadas — con movilidad de alumnos y profesores entre universidades y cursos, compartiendo una lengua común, el latín — el fenómeno que ahora se denomina internacionalización de la educación superior es relativamente nuevo, emergido hace alrededor de 25 años. Sus manifestaciones más importantes, sin embargo, pueden ser identificadas desde las centurias anteriores --por ejemplo, con la exportación del modelo de universidad europeo a las colonias en América, África y Asia--, pero fundamentalmente en el periodo desde finales da Segunda Guerra Mundial hasta finales da Guerra Fría, donde las grandes potencias económicas promovieron estrategias internacionales y de “asistencia técnica” a países en desarrollo, buscando ampliar y fortalecer su radio de influencia cultural y geopolítica (Gacel-Ávila y Rodríguez-Rodríguez, 2018; Wit, Hunter, Howard, y Egron-Polak, 2015). Desde los años ochenta del siglo XX se manifiestan tres grandes procesos que fomentan la internacionalización de la educación superior: el papel cada vez más central que asume el conocimiento para las sociedades, a nivel global; un mercado de trabajo que exige personas cada vez con mayores calificaciones y competencias; y un aumento de la interconexión entre productores y consumidores de conocimiento, mediada por las tecnologías de la información.

Las definiciones de lo que sería internacionalización en el contexto de la educación superior han variado a lo largo de los años, como también se han transformado sus objetivos y motivaciones. La literatura apunta una diversidad de objetivos relacionados con aumento de la calidad de la educación, desarrollo de recursos humanos, promoción del entendimiento intercultural, la integración entre países, seguridad nacional, intereses geopolíticos, posicionamiento en los mercados de bienes y servicios educativos y obtención de lucros. No obstante, desde la segunda mitad de la década de los 90 del siglo XX, los objetivos de la internacionalización se orientado gradualmente, cada vez más, a la obtención de ingresos, con una racionalidad predominantemente económica (Knight, 2013; Wit, Hunter, Howard, y Egron-Polak, 2015).

La definición operacional de internacionalización de la educación superior más utilizada en los ámbitos académicos y de gestión fue formulada por Jane Knight (2003): el proceso de integrar una dimensión internacional/intercultural en las funciones de la enseñanza, la investigación y el servicio de la institución. Mas recientemente, Wit, Hunter, Howard, y Egron-Polak (2015, p. 283) actualizaron y complementaron esta definición de la siguiente manera: “el proceso intencional de integrar una dimensión internacional, intercultural o global a los objetivos, funciones y provisión de educación terciaria, con el propósito de elevarla calidad de la educación y la investigación para todos los estudiantes y el personal de la institución y hacer contribuciones significativas a la sociedad”. Por su parte, desde Latinoamérica, Gacel-Ávila (2006, p. 61) destaca, además de las dimensiones internacional e intercultural, la integración de facetas comparadas e interdisciplinarias. Para esta autora, el objetivo de la internacionalización “es el fomento de una perspectiva y consciencia global de las problemáticas humanas en pro de los valores y actitudes de una ciudadanía global responsable, humanista y solidaria”.

En la literatura especializada se destacan dos estrategias de internacionalización, no exclusivas: la más tradicional está basada en la movilidad de estudiantes, profesores, programas y créditos, llamada educación transnacional, y otra, denominada internacionalización “en casa”, que busca fomentar un ambiente internacional e intercultural en el propio campus, a partir del desarrollo de una agenda internacional/intercultural que incluya diversas actividades como el estudio de lenguas extranjeras, inclusión de perspectivas internacionales en el currículo, estudios a distancia y colaboración científica (Knight, 2013). El reconocimiento de la insostenibilidad de una internacionalización basada en la movilidad de personas, que favorece a una minoría con recursos económicos, ha despertado un mayor interés recientemente por la internacionalización “en casa”. En este sentido, la definición de Gacel-Ávila

revela también ese llamado a una internacionalización más inclusiva y menos elitista.

Según Pedro Henríquez Guajardo (2018), quien fuera director de Unesco-IESALC*, uno de los principales desafíos para el fortalecimiento de las instituciones de educación superior de América Latina y el Caribe es desarrollar estrategias y capacidades de adecuación a los procesos de internacionalización. Esta es una región marcada históricamente por la desigualdad social, donde la aplicación de estrategias neoliberales a partir de la década de los 90 condujo a la reducción de financiamiento o privatización de los servicios públicos, entre ellos, los servicios educativos. Actualmente, más del 50% de la matrícula universitaria de la región estudia en instituciones privadas, lo que constituye el porcentaje más alto de participación privada en el mundo (Brunner y Miranda, 2016). En este contexto, Henríquez Guajardo (2018) destaca la necesidad de desarrollar una internacionalización humanista y solidaria, fomentando vínculos entre las instituciones fundamentados en relaciones entre iguales, que contribuyan a generar mayor entendimiento y cooperación entre las diferentes culturas y naciones que conforman la región.

Los resultados de la I Encuesta Regional sobre tendencias de la internacionalización en educación terciaria en América Latina (Gacel-Ávila y Rodríguez-Rodríguez, 2018), en el que participaron 377 instituciones de 22 países de Latinoamérica, muestran que al igual que en otras regiones del mundo, los principales beneficios que se perciben de la internacionalización de las instituciones de educación superior son la formación de estudiantes con competencias sociales y profesionales para vivir en un contexto global y la elevación de la calidad del aprendizaje. También es visible la preocupación de que las oportunidades internacionales sólo favorecerían a los estudiantes con recursos económicos, así como riesgos asociados a la ‘fuga de cerebros’. Como obstáculos se reportan la insuficiencia de los recursos financieros y la falta de dominio de idiomas extranjeros en estudiantes e investigadores. Otros datos extraídos del reporte permiten describir el panorama general de la internacionalización en América Latina y el Caribe: las instituciones de educación superior europeas son los principales socios de las instituciones de la región, seguidas por las de la propia América Latina y Caribe y, finalmente, por las de Norteamérica y Asia. Sin embargo, se ha incrementado la colaboración intrarregional y los estudiantes e investigadores muestran mayor interés por realizar estancias de estudios en los países de América Latina y el Caribe. La movilidad continúa siendo la estrategia de internacionalización a la que se dedica más atención, aunque son muy modestas las cifras de

* Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe

estudiantes y profesores en movilidad. Según la encuesta, la internacionalización del currículo –y, por tanto, la internacionalización ‘en casa’–, sigue siendo la estrategia menos atendida. También son pocos los profesores invitados que contribuyen a la internacionalización del currículo, y la movilidad virtual (la participación en cursos online) como medio de internacionalización para los estudiantes no móviles está prácticamente ausente (Gacel-Ávila y Rodríguez-Rodríguez, 2018).

La internacionalización, entre la busca de lucros y la solidaridad

El análisis de como los procesos de internacionalización de la educación superior han estado desarrollándose permite identificar dos modelos fundamentales: un modelo hegemónico y un modelo no hegemónico. El modelo hegemónico es aquel donde la internacionalización se manifiesta en la oferta de servicios educativos transnacionales como fuente de lucros, predominando una racionalidad económica. En este modelo, los países del Norte* actúan como proveedores de servicios educativos, mientras los estudiantes de países del Sur son los principales clientes (Oregione, 2017; Perrota, 2015; Sánchez-Tarragó y Bufrem, 2018).

Los vínculos internacionales en este modelo también se caracterizan por su carácter exógeno, incentivados por “proyectos, actores e intereses extra regionales, que históricamente guiaron las políticas de vinculación asimétricas Norte-Sur” (Oregione, 2017, p. 117). Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Canadá son los países que actúan como principales proveedores de servicios educativos en este modelo.

Perrota (2015, p. 26), a partir de Altbach y Teichler (2001), apunta los riesgos que conlleva este modelo de internacionalización:

[...] la desestimación de la capacidad de igualar oportunidades de la educación superior; la pérdida de relevancia del proceso de aprendizaje (en tanto se producen resultados para el mercado); la expoliación, ya sea financiera o a través de programas de baja calidad, de estudiantes extranjeros; el énfasis sobre los productos fácilmente comercializables (programas dictados en inglés, predominancia de los masters en administración y negocios, cursos de idioma inglés, cursos de informática, etc.); la priorización de la venta de productos del

* Sur y Norte se utilizan aquí como alegorías geopolíticas para distinguir entre relaciones de poder, más allá de los conceptos de desarrollo y cultura. Sur generalmente incluye regiones fuera de América del Norte y Europa, conectadas a una historia de colonialismo y desigualdades (Dados y Connell, 2012).

conocimiento para extranjeros por encima de los esfuerzos hacia el entendimiento mutuo en las relaciones internacionales de las instituciones; el crecimiento de empresas orientadas al lucro que ofrecen programas educativos que, muchas veces, no alcanzan estándares de calidad [...]

También Ilieva, Beck y Waterstone (2014) abordan la internacionalización desde una perspectiva crítica, utilizando el constructo teórico de sostenibilidad en contextos educativos. Para estos autores, sostenibilidad “denota posibilidades para interconexiones y relaciones complejas y holísticas entre estudiantes, profesores y planes de estudio dentro de las cuales se reconocen las relaciones de poder y se valora la diferencia” (p. 880). Este concepto, por tanto, llama la atención para las experiencias humanas involucradas en los procesos de internacionalización. Bajo este prisma, los autores identificaron prácticas de internacionalización insostenibles que potencialmente erosionan los propósitos educacionales usualmente asociados a estos procesos: comercialización y mercantilización de actividades educacionales, a partir de una racionalidad económica o instrumental; falta de comprensión o entendimiento de lo que es internacionalización, aparejada a una aceptación acrítica de estos procesos como algo “inherentemente beneficioso”, así como ausencia de reconocimiento y valorización de la diversidad cultural que traen consigo los estudiantes internacionales y otros participantes de estos procesos, asociado también a percepciones etnocéntricas de superioridad cultural e epistémica de los países que son destino principal de los flujos internacionales.

En contraste, la internacionalización de orientación más cooperativa y solidaria, con objetivos fundamentales de naturaleza académica y sociocultural es un modelo no hegemónico. Este modelo puede transformarse en contrahegemónico, cuando fomenta una internacionalización con características marcadamente diferentes a las tendencias dominantes (Perrota, 2015, Oregione, 2017). La internacionalización solidaria también tiene trazos que permiten desarrollar su sostenibilidad. Siguiendo a Ilieva, Beck y Waterstone (2014), una internacionalización sostenible sería aquella que fomenta y valoriza la diversidad lingüística y epistémica, así como la reciprocidad, eliminando relaciones naturalizadas de poder, autoridad y experticia de unos países con respecto a otros. Una internacionalización solidaria y sostenible, por tanto, sería una internacionalización que valoriza el saber de las personas que participan de los procesos de internacionalización y la diversidad entre culturas, que establece mecanismos de reciprocidad para los intercambios de conocimientos, que busca fomentar un desarrollo sostenible y una mayor equidad entre los pueblos y dentro de ellos a través de relaciones de

cooperación.

Según Perrota (2015), en la región de Latinoamérica y el Caribe se identifican actualmente tres tendencias de internacionalización universitaria: una internacionalización que no cuestiona el modelo hegemónico, y, por el contrario, busca adherirse a este (como las propuestas de la Alianza del Pacífico y la UNASUR); una internacionalización que se acerca a este modelo hegemónico, aunque cuestiona algunos aspectos (por ejemplo, como proponen MERCOSUR y CELAC); y una internacionalización que abiertamente critica la tendencia hegemónica (como la propuesta del ALBA-TCP). Estas discusiones son particularmente importantes porque a pesar de la proximidad histórica y cultural entre los pueblos latinoamericanos, las relaciones internacionales, incluida la movilidad de estudiantes e investigadores, se han desarrollado, predominantemente, a partir de la participación en programas extrarregionales, fundamentalmente con Estados Unidos y Europa (Oregione, 2017). No obstante, como muestran los resultados de la I Encuesta Regional sobre tendencias de la internacionalización en educación terciaria en América Latina (Gacel-Ávila y Rodríguez-Rodríguez, 2018), se nota actualmente un interés mayor por la integración y colaboración intrarregional. Por otra parte, el énfasis en objetivos académicos que revela la encuesta, en detrimento de intereses económicos, permitiría continuar desarrollando experiencias de internacionalización a partir de acciones de cooperación internacional solidaria como las descritas en algunas de estas referencias: Abba y Corsetti (2016), Menenghel y Amaral, (2016), Moncada Cerón, J. (2011), Oregione (2017), Sánchez-Tarragó y Bufrem (2018).

Espacios y papeles de la biblioteca universitaria en la internacionalización de la educación superior: responsabilidad social y desafíos

Las bibliotecas universitarias tienen como propósito apoyar las funciones de la universidad donde están enclavadas (docencia, investigación y extensión), alineadas a su misión y objetivos. Según Leitão (2005), entre sus funciones fundamentales están la promoción y estímulo al conocimiento, garantizar a sus usuarios el acceso equitativo a los conocimientos, la preservación de la democracia, al impedir cualquier censura en la constitución de sus colecciones y servicios, y la promoción de la conciencia de ciudadanía y emancipación de los individuos.

Es de suponer, por tanto, que las bibliotecas universitarias tengan un papel importante en la internacionalización de las instituciones de educación superior, aun cuando, como hacen notar Witt, Kutner y Cooper (2015), generalmente, ni los planes de internacionalización universitaria ni la literatura

general sobre la temática, hacen mención a las bibliotecas. No obstante, la literatura que se produce desde la Ciencia de la información y la Bibliotecología sobre las relaciones de estas disciplinas y sus profesionales con la internacionalización de la educación superior es creciente y estimulante. El estudio de Sánchez-Tarragó, Bufrem y Santos (2016) constató el aumento sostenido de la investigación sobre el tema, fundamentalmente a partir de la década del 2000, coincidiendo con el comportamiento observado en la producción científica en general sobre internacionalización de la educación superior (Sánchez-Tarragó, Santos, Bufrem, 2014, 2015). Un análisis de los temas investigados, a través de la técnica de co-citación de palabras clave, mostró que aproximadamente el 35% de los trabajos abordaban temáticas relacionadas con las bibliotecas universitarias y los estudiantes internacionales.

En un estudio más enfocado en este recorte, Sánchez-Tarragó y Bufrem (2018) muestran la diversidad de prácticas y objetos de investigación analizados en la literatura especializada que aborda las relaciones de las bibliotecas universitarias y la internacionalización de la educación superior: alfabetización informacional y formación de competencias en buenas prácticas de investigación, citación y redacción científica para usuarios internacionales; estudios de comportamiento informacional de usuarios internacionales; servicios de referencia en cursos transnacionales; estudios sobre choque cultural, ansiedad bibliotecaria y diferencias de lenguaje en comunicación con usuarios; colecciones de recursos multiculturales; acceso abierto; redes y alianzas con bibliotecas, departamentos de la universidad, asociaciones de estudiantes, comunidades internacionales; planes estratégicos de internacionalización; competencias y entrenamiento de bibliotecarios, incluyendo aprendizaje de lenguas extranjeras y competencias interculturales.

Los estudios identificados proceden, mayoritariamente, de autores de Estados Unidos, Canadá, Australia, Reino Unido y China, reflejando la hegemonía de los cuatro primeros países como proveedores de servicios educativos, mientras que China destaca como emisor principal de estudiantes internacionales. En cualquier caso, son países donde se ha instalado el modelo de internacionalización hegemónica, orientado a la venta de servicios educativos para estudiantes internacionales. En este contexto, muchas bibliotecas universitarias citan entre sus motivaciones para la participación en los procesos de internacionalización, precisamente, el apoyo a las estrategias comerciales de reclutamiento de estudiantes implementadas por sus universidades (Becker, 2006; Witt, Kutner y Cooper, 2015).

En los últimos años diversas voces critican la internacionalización de la educación superior, cuestionando su orientación marcada hacia la mercantilización de la educación, su énfasis en la creación de estatus y marcas, así como

su papel en nuevas formas de colonialismo, hegemonía e inequidades, en detrimento de los valores de cooperación, beneficio mutuo y construcción de capacidades (Knight, 2013; Stein, 2017; Stier, 2004). No obstante, la mayoría de los trabajos que actualmente abordan los espacios y papeles de las bibliotecas universitarias en la internacionalización del campus lo hacen desde una perspectiva neutra, que asume acríticamente a la internacionalización como un proceso inherentemente beneficioso, cuyo argumento central es “preparar a los estudiantes para una sociedad global”.

También, se asume que la creciente orientación lucrativa de la internacionalización constituye un hecho que forma parte del contexto dinámico de la globalización al que inevitablemente debemos adaptarnos. Es preocupante, en este contexto, la escasez de trabajos sobre bibliotecas universitarias e internacionalización en Latinoamérica, a pesar del incremento de la atención hacia los procesos de internacionalización y la discusión sobre sus vertientes lucrativas y solidarias.

Bibliotecas universitarias e internacionalización solidaria

Si partimos de las conceptualizaciones de internacionalización de la educación superior que presentamos en las secciones anteriores podemos preguntarnos ¿cómo las bibliotecas universitarias contribuyen a fomentar una dimensión internacional e intercultural en la docencia, investigación y extensión? ¿Cómo contribuir a fomentar una perspectiva y conciencia global (en estudiantes, profesores, comunidades) acerca de las problemáticas humanas? ¿Cómo contribuir a desarrollar valores y actitudes propios de una ciudadanía responsable, humanista y solidaria? ¿Cómo contribuir a desarrollar una internacionalización sostenible, que no esté asociada a la mercantilización de los conocimientos, que sea crítica sobre sus procesos y que reconozca y valore la diversidad lingüística y epistémica?

Esas preguntas nos llevan a reflexionar sobre la responsabilidad social y la ética de los bibliotecarios y profesionales de la información (Moraes y Lucas, 2012), pues cualquier propuesta práctica para involucrar a las bibliotecas universitarias en una internacionalización solidaria y sostenible pasa por el necesario debate y reflexión crítica acerca de los efectos de la globalización en la educación superior, las diferentes orientaciones y modelos en que se manifiestan los procesos de internacionalización y las relaciones de poder que afectan la valorización y reconocimiento de la pluralidad de saberes y culturas, necesarios para que realmente pueda existir un intercambio horizontal, recíproco y solidario. Estas serían actitudes de un bibliotecario denominado en la literatura como “progresista”, postura que tiene que ver con “el ejercicio

consciente, honesto y comprometido de una profesión que no puede ser ajena sino participar en la construcción colectiva de alternativas y propuestas de cambio y justicia social” (Civallero, 2013, p. 156).

En el contexto contemporáneo, la responsabilidad social del bibliotecario ha ultrapasado la custodia de las colecciones para transformarse en una responsabilidad asociada a garantizar el acceso a conocimientos plurales que representen las necesidades de comunidades cultural y epistémicamente diversas. Esto implica una actitud proactiva hacia la descolonización de los conocimientos, de las herramientas de organización de estos conocimientos, de los modelos de producción y diseminación de los conocimientos y hacia la formación de ciudadanos críticos. Estas transformaciones son manifestaciones, como apunta Civallero (2013, p. 157), de “la compleja relación entre la sociedad y las bibliotecas; del rol que estas últimas pueden o deben jugar en los procesos democráticos; del poder de la información para impulsar mejoras en el seno de una comunidad determinada; y de la responsabilidad y la ética profesional en relación con los derechos humanos”.

Por tanto, desde una perspectiva solidaria y sostenible ¿Cuáles podrían ser algunas de las contribuciones de las bibliotecas universitarias a los procesos de internacionalización? Como apuntamos anteriormente, las estrategias de internacionalización “en casa”, que promueven el fomento de las dimensiones internacionales e interculturales dentro de los espacios del campus, podrían ser el mejor escenario para promover prácticas sostenibles y solidarias. Es en los espacios (no necesariamente físicos) de la propia biblioteca y en sus relaciones con la comunidad interna y externa, que visualizamos algunas de estas contribuciones. A seguir, se presentan brevemente algunas ideas sobre estas prácticas que serán organizadas en tres ejes: descolonización de las colecciones e integración de pluralidad de perspectivas epistémicas; descolonización de los instrumentos y procesos de organización del conocimiento y construcción de una ciencia abierta situada y colaborativa.

Antes, se hace necesario una breve referencia al concepto de descolonización cultural y epistémica, impulsado por los estudios poscoloniales y decoloniales (Castro-Gómez y Grosfoguel, 2007). Estos conceptos parten de reconocer y desvelar la existencia de estructuras de poder, relacionadas con visiones eurocéntricas y etnocéntricas, expandidas a través de la colonización y el imperialismo, que introdujeron como patrón de referencia superior y universal los saberes y valores de las potencias coloniales a partir de la idea de la raza. Este patrón implica que “otras formas de ser, otras formas de organización de la sociedad, otras formas de saber son transformadas no sólo en diferentes, sino en carentes, en arcaicas, primitivas, tradicionales, premodernas” (Lander, 2000, p. 10).

Grosfoguel (2008, p.282) alude a los diferentes períodos de violencia colonial en la dimensión económica, política, social y cultural que marcan la dominación que comenzó con las colonizaciones en América Latina y en otras regiones del mundo y que, con formas diferentes se mantienen hasta el día de hoy:

Por los últimos 513 años del sistema-mundo europeo / euroamericano moderno / colonial capitalista / patriarcal fuimos del “cristianízate o te mato” en el siglo XVI, al “civilízate o te mato” en los siglos XVIII y XIX, al “desarróllate o te mato” en el siglo XX y, más recientemente, al “democratízate o te mato” a principios del siglo XXI.

Una perspectiva crítica y decolonial permite analizar las relaciones de poder asociadas a raza, género, etnia y saberes que continúan enraizadas en las sociedades latinoamericanas actuales, a pesar de la independencia jurídico-política de las potencias europeas y norteamericana, y que deben ser deconstruidas para redescubrir nuestra identidad regional política y cultural (Gordillo-Sánchez, 2017). Esta perspectiva decolonial implica reconocer la existencia de modos subalternados de conocer, transmitir y producir conocimientos/saberes y, también, de formas hegemónicas de organizar y clasificar los saberes a partir de perspectivas eurocéntricas y etnocéntricas. Reconocer ambas perspectivas es un primer paso para descolonizar los conocimientos, otorgando reconocimiento y valor a la pluralidad de formas de conocer.

A partir de esos presupuestos, a continuación, se apuntan preliminarmente algunos ámbitos de interés para una contribución de las bibliotecas universitarias a la internacionalización solidaria y sostenible.

Descolonización de las colecciones e integración de pluralidad de perspectivas epistémicas

Podemos comenzar estas reflexiones preguntando: ¿Qué conocimientos están conformando las colecciones de las bibliotecas universitarias latinoamericanas? ¿Es posible pensar en la existencia de una ecología de saberes en estas colecciones? Una ecología de saberes, al decir de Boaventura de Sousa Santos (2010) implica la coexistencia de una pluralidad de saberes, tanto científicos, como no científicos. Según sus palabras:

Como una epistemología posabismal, la ecología de saberes, mientras fuerza la credibilidad para un conocimiento no científico, no implica descreditar el conocimiento científico. Simplemente implica su uso contrahegemónico. Ese uso consiste, por un lado, en explorar la pluralidad interna de la ciencia, esto es, prácticas científicas alternativas que han sido hechas visibles por epistemologías feministas y postcoloniales

y, por otro lado, en promoverla interacción y la interdependencia entre los conocimientos científicos y no científicos (Santos, 2010, p.28).

La existencia de una ecología de saberes en las colecciones de las bibliotecas implicaría la existencia de documentos físicos o digitales representando diversidad de lenguas, culturas y tipos de conocimientos, incluso, aquellos que se transmiten a través de la oralidad. Como apunta Gordillo-Sánchez (2017) actualmente existen en Latinoamérica muchas culturas que aún utilizan y hasta prefieren la oralidad para transmitir sus saberes; la imposición de la escritura a estos pueblos representa la muerte cultural de estos sujetos orales. De hecho, sabemos que esa ecología de saberes no existe. Las colecciones de las bibliotecas están conformadas, típicamente, por documentos escritos, de cuño académico, elaborados según ‘el’ método científico y utilizando perspectivas epistemológicas hegemónicas. La oralidad no se considera una fuente confiable de conocimiento. Las colecciones generalmente son monolingües y representan las lenguas hegemónicas locales, excluyendo lenguas de minorías, y hasta lenguas extranjeras.

Una internacionalización solidaria y sostenible necesita una colección multicultural en la biblioteca o una biblioteca multicultural. Según el Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural (IFLA, 2006, p.1), la diversidad cultural o multiculturalidad se refiere a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, siendo “cultura el conjunto de rasgos típicos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social, incluyendo, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”. Una biblioteca concebida como puente para el fomento de relaciones solidarias entre naciones y culturas requiere, portanto servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico; ofrecer información en las lenguas y alfabetos pertinentes; dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades; disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas (IFLA, 2006, p.2).

Para contribuir con una internacionalización solidaria y sostenible, las bibliotecas multiculturales en América Latina deberían fundamentarse en un pensamiento crítico, democrático y emancipatorio, que reconozca, en primer lugar, el epistemicidio (como diría Boaventura de Sousa Santos) de que han sido y son objeto los pueblos indígenas y otros grupos y minorías y que se esfuere en rescatar, a través de sus acervos y servicios, la memoria viva de esas comunidades. Esto incluye, como apunta Gordillo-Sánchez (2017), por ejemplo, el estudio de dialectos que se hablan en determinada región y el rescate y valorización de los llamados “libros vivos” (ancianos, chamanes, pitonisas

y artistas) y su integración a los servicios de la biblioteca como fuentes de conocimiento.

Descolonización de los instrumentos y procesos de organización del conocimiento

Para mejorar el acceso a las colecciones, las bibliotecas realizan procesos de organización y representación de información, como la catalogación, indexación y la clasificación, que permiten crear representaciones de los asuntos y otras características de los documentos: los registros bibliográficos, insertados en catálogos y bases de datos. Estos procesos son realizados con ayuda de instrumentos (por ejemplo, sistemas de clasificación y encabezamientos de materia) que, generalmente, tienen origen, en centurias pasadas, en Estados Unidos e Europa y están permeados por una perspectiva eurocéntrica y racista. A partir de década de 1970, pero sobre todo, después de los años 2000, comienzan a desarrollarse estudios que cuestionan, por ejemplo, la manera en que los catálogos, los sistemas de clasificación (Clasificación Decimal de Dewey y Clasificación Decimal Universal) y los encabezamientos de materia (notoriamente, los de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos) representan a las mujeres, los homosexuales, a las minorías étnicas, a grupos sociales marginalizados, a las lenguas y literaturas no inglesas y no occidentales y a las religiones no cristianas (Kua, 2004; Milani y Guimarães, 2014; Moura, 2018; Olson, 2002). Las representaciones sesgadas, distorsionadas y las omisiones de determinados asuntos, evidencian relaciones y estructuras de poder respecto al conocimiento, también asociadas a perspectivas eurocéntricas, heteronormativas, patriarcales, colonizadoras y discriminatorias, que se han vuelto sistémicas en los sistemas de organización del conocimiento (Adler, 2016).

En los últimos años se ha comenzado a hablar de “descolonizar el catálogo” (White, 2018) y de hacer “reparaciones taxonómicas” (Adler, 2016), o sea, revelar estas relaciones de poder, las marginalizaciones, sesgos e injusticias que provocan, y buscar alternativas éticas que garanticen mayor inclusión y representatividad de los instrumentos de organización del conocimiento, mejorando así las condiciones y métodos de búsqueda y recuperación de los documentos.

Estas discusiones están ligadas a la responsabilidad social y la dimensión ética del profesional de la información. Como destaca Mai (2013), las bibliotecas y sus profesionales no pueden continuar clamando por la neutralidad y la independencia pues están involucrados directamente con las ideas, las opiniones, la información y los sentidos representados en las colecciones y en los servicios de información. Los sesgos, marginalizaciones y prejuicios que emanan de ciertas clasificaciones y encabezamientos de materia no sólo

obstaculizan el acceso a la información para determinados usuarios o grupos de usuarios, sino que también refuerzan patrones sociales de exclusión con base en características identitarias de comunidades, como, por ejemplo, prejuicios con respecto a la homosexualidad, a la raza negra, a las culturas indígenas o a las religiones de matriz africana. Por tanto, aunque los sistemas de organización del conocimiento generalmente reflejan la cultura dominante y sus relaciones de poder, es deber del profesional de la información buscar como trabajar en las márgenes o más allá de ellas a partir de una postura ética que favorezca la inclusión de la diversidad de usuarios.

Las contribuciones de las bibliotecas universitarias a una internacionalización solidaria pasan también por la descolonización de sus catálogos y el uso ético de instrumento de organización del conocimiento que den cuenta de la diversidad lingüística, cultural y epistémica de las comunidades.

Ciencia abierta colaborativa y situada

Cuando se habla de internacionalización de la educación superior, naturalmente se incluye la internacionalización de la investigación científica, cuyas principales manifestaciones están en la movilidad de estudiantes de posgrado e investigadores, el establecimiento de redes de colaboración científica y las asociaciones entre investigadores para realizar co-publicaciones. El componente internacional para el desarrollo científico siempre ha sido importante, pero no cabe dudas de que su relevancia ha ido en aumento con la emergencia de la interdisciplinariedad, del abordaje de problemas complejos, de la necesidad de optimizar el uso de equipos y tecnologías sofisticadas, entre otros factores (Sebastián, 2007).

En este contexto de ciencia internacional, y a partir del uso expandido de las tecnologías de la información y la evolución de sistemas abiertos, un término comienza a tener notoriedad: ciencia abierta. Uno de los diversos conceptos de ciencia abierta la define como “un movimiento para hacer que la investigación científica, los datos y su difusión sean accesibles a una sociedad ávida de conocimiento” (Bezjak et al, 2018). Este mismo documento apunta como sus principios y prácticas:

Principios: la ciencia abierta trata de mayor transparencia, reutilización, participación, cooperación, responsabilidad y reproducibilidad de la investigación. Su objetivo es mejorar la calidad y la fiabilidad de la investigación a través de principios como la inclusión, la justicia, la equidad y el intercambio [...].

Prácticas: La ciencia abierta engloba cambios en la forma en que se realiza la ciencia, incluido el acceso abierto a las publicaciones de

investigación, el intercambio de datos, los open notebooks, la transparencia en la evaluación de la investigación, la reproducibilidad de la investigación (cuando sea posible), la transparencia en métodos de investigación, el código fuente abierto, software e infraestructura, ciencia ciudadana y recursos educativos abiertos (Bezjak et al, 2018, p. 9).

La emergencia de estos movimientos de apertura al conocimiento, donde los relacionados con código abierto y acceso abierto son los de más antiguo desarrollo, constituye una de las tendencias más importantes apuntadas en la sección introductoria con impacto directo en el trabajo presente y futuro de las bibliotecas universitarias. Sin embargo, las contribuciones de las bibliotecas universitarias al fomento de una ciencia abierta aún están poco sistematizadas. La revisión de Ochoa-Gutiérrez y Uribe-Tirado (2018) muestra relativamente pocos documentos mundialmente, con un incremento reciente de la producción científica sobre el tema, fundamentalmente a partir de 2015, protagonizada por autores de Europa y Estados Unidos. Los autores identificaron como contribuciones generales la capacitación en ciencia abierta para investigadores (incluyendo la llamada *data information literacy*); servicios específicos como acceso abierto a las publicaciones, repositorios, datos abiertos; utilización y desarrollo de métricas alternativas (*altmetrics*) e impulso a la implementación de políticas de ciencia abierta institucionales y nacionales.

Una postura importante para los bibliotecarios en bibliotecas universitarias latinoamericanas, a tono con su responsabilidad social, sería cuestionar la naturaleza y características de las prácticas y proyectos de ciencia abierta, teniendo en consideración, como apuntan Hillyer et al (2017), que la mayoría de las acciones y discusiones en ciencia abierta han sido lideradas por los países del Norte y se centran en herramientas, infraestructuras y modelos de negocio para producir conocimiento abierto. Varios autores han alertado que la implementación de estos modelos abiertos de una manera acrítica y desconectada de los contextos sociales, históricos, políticos, culturales, podría llevar a nuevas formas de colonialismo, pues el acceso ampliado al conocimiento del Norte maximiza su impacto en los países del Sur y refuerza su uso como referencia teórica y modelo normativo en detrimento de las epistemologías locales, que muchas veces son consideradas de menor validez (Piron, 2018); podría también conducir a los investigadores del Sur a gastar sus ya escasos recursos para pagar la publicación en revistas de acceso abierto “con factor de impacto” que usan el modelo APC* y que en la mayoría de los casos coinciden con las revistas publicadas por poderosos oligopolios editoriales; podría, incluso, ampliar la

* Modelo de negocios bajo el cual los autores o sus instituciones pagan una tasa (*article processing charge*) a las revistas para que su artículo, una vez aceptado, sea publicado en acceso abierto.

privatización y mercantilización de conocimientos que un día fueron compartidos abiertamente (Ferpossi, 2017).

Si pensamos la ciencia abierta en un escenario de internacionalización solidaria y sostenible, las bibliotecas universitarias podrían asumir una actitud proactiva que lleve en consideración principios y valores para un acceso abierto colaborativo y sostenible, como promueve la iniciativa AmeliCA, y los valores para una ciencia abierta situada, en correspondencia con los contextos históricos, sociales, políticos y económicos de cada país, como fomenta la Red de Ciencia abierta y Colaborativa para el Desarrollo OCSDNet.

A partir de esos principios y valores, las bibliotecas universitarias podrían, junto a sus comunidades de usuarios:

- Apoyar iniciativas para preservar el carácter académico de la publicación científica, en lugar de modelos de negocios que impliquen pagos o privatizaciones;
- Fomentar la integración de diversas tradiciones científicas y formas de conocer en la producción, organización, acceso y diseminación de conocimientos;
- Identificar y enfrentar las relaciones de poder y las inequidades en la producción y diseminación del conocimiento, a través de la descolonización de colecciones, catálogos y servicios de información;
- Fomentar la participación y colaboración equitativa entre investigadores y miembros de la comunidad, en todas las etapas del proceso de investigación; Participar en el desarrollo de infraestructuras inclusivas, a partir de estudios de usuarios y creación de contenidos para diferentes grupos de comunidades;
- Contribuir con la defensa de la diversidad lingüística y temática de las revistas científicas y apoyar el fortalecimiento de los repositorios institucionales, incentivando la desaparición de políticas de embargo y cesión de derechos de autor.

Consideraciones finales

No cabe dudas que las bibliotecas universitarias enfrentan hoy grandes desafíos frente a un panorama de transformaciones en los contenidos, las personas y las infraestructuras, en medio de tensiones entre el incentivo a la búsqueda de nuevas y mejores prácticas y tecnologías para la creación y diseminación de conocimientos de una manera colaborativa y social, y, por otra parte, el empuje de nuevas formas de mercantilización, privatización y explotación hegemónica de esos conocimientos. En medio de esas tensiones están

imbricadas inequidades e injusticias sociales y epistémicas de larga data.

Los procesos de internacionalización en las instituciones de educación superior constituyen espacios emergentes donde estas tensiones tienen un reflejo importante, con la coexistencia de prácticas que refuerzan la mercantilización de los conocimientos y las asimetrías epistémicas, y otras, que incentivan la cooperación y las relaciones de reciprocidad. Para Latinoamérica, región marcada históricamente por la desigualdad social y el colonialismo, una internacionalización solidaria se apunta como la mejor estrategia para un desarrollo sostenible.

Las contribuciones de las bibliotecas universitarias latinoamericanas a una internacionalización solidaria y sostenible, que forme ciudadanos críticos, humanistas, con una conciencia global, pasa por la actitud socialmente responsable y ética de los propios bibliotecarios que se traduzca en acciones y prácticas concretas con respecto a sus colecciones, servicios e interacciones con las comunidades. En este ensayo se presentaron algunas ideas preliminares sobre desafíos en los ámbitos de la descolonización de las colecciones y la integración de perspectivas plurales, la descolonización de los instrumentos de organización del conocimiento y la construcción de una ciencia abierta, colaborativa y situada. Otras ideas que pueden ser exploradas futuramente se encuentran en el ámbito de las relaciones internacionales que establecen los bibliotecarios, sus asociaciones e instituciones y en las estrategias de formación de estos profesionales, que actualmente requieren mejores competencias internacionales/multiculturales y perspectivas críticas y comparadas.

Referencias

- Abba, M. J. y Corsetti, B. (2016). Contribuições para uma internacionalização da educação superior desde e para América Latina. *A experiência da UNILA e da ELAM. Educação por escrito*, 7(2), 181-200
- Adler, M. (2016). The Case for Taxonomic Reparations. *Knowledge Organization*, 43(8), 630-640.
- Altbach, P. G. (2004). Globalization and the University: myths and realities in an unequal world. *Tertiary Education and Management*, 10(1), 3-25
- Becker, L. K. W. (2006). Globalisation and changing practices for academic librarians in australia: a literature review. *Australian Academic y Research Libraries*; 37(2), 82-99. <https://doi.org/10.1080/00048623.2006.10755328>
- Bezjak, S., Clyburne-Sherin, A., Conzett, P., Fernandes, P., Görögh, E., Helbig, H...Lambert, H. (2018). *Manual de Capacitación sobre Ciencia Abierta*. <https://book.fosteropenscience.eu/es/>
- Brunner, J. J., y Miranda, D. (eds.) (2016). *Educación superior en Iberoamérica. Informe 2016*. Universia-CINDA.

- Castro-Gómez, S. y Grosfoguel, R. (Comp.) (2007). *El giro decolonial: reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global*. Siglo del Hombre Editores; Universidad Central, Instituto de Estudios Sociales Contemporáneos y Pontificia Universidad Javeriana, Instituto Pensar.
- Civallero, E. (2013). Aproximación a la bibliotecología progresista. *El Profesional de la Información*, 22 (2), 155-162. Recuperado de: <http://www.elprofesional-delainformacion.com/contenidos/2013/marzo/10.html>
- Dados, N.; y Connell, R. (2012). The global South. *Contexts*, 11(1), 12-13.
- Dal-Soto, F., Alves, J.N. y Souza, Y.S. (2016). A produção científica sobre internacionalização da educação superior na Web of Science: características gerais e metodológicas. *Educação em Revista*, 32 (4), 229-249. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-4698153246>
- Ferpozzi, H. (2017). What is at stake? Public participation and the co-production of open scientific knowledge. In L. Chan y F. Loizides (ed). *Expanding perspectives on open Science: communities, cultures and diversity in concepts and practices* (pp. 257-268). Amsterdam: IOS Press
- Gacel-Ávila, J. (2006). *La dimensión internacional de las universidades. Contexto, procesos, estrategias*. Universidad de Guadalajara.
- Gacel-Ávila, J., y Rodríguez-Rodríguez, S. (2018). *Internacionalización de la educación superior en América Latina y el Caribe. Un balance*. Unesco- IESALC, Universidad de Guadalajara, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Gordillo Sánchez, D.G. (2017). Decolonización, bibliotecas y América Latina: notas para la reflexión. *Investigación Bibliotecológica*, 31(73), 131-155.
- Grosfoguel, R. (2008). Hacia un pluri-versalismo transmoderno decolonial. *Tabula Rasa*, 9, 199-215
- Henríquez Guajardo, P. (2018). Prefacio. In J. Gacel-Ávila, y S. Rodríguez-Rodríguez. *Internacionalización de la educación superior en América Latina y el Caribe. Un balance* (pp. 9-12). Unesco-IESALC, Universidad de Guadalajara, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Hillyer, R., Posada, A., Albornoz, D., Chan, L., y Okune, A. (2017). Framing a situated and inclusive open Science: emerging lessons from the open and collaborative Science in development network. In L. Chan y F. Loizides (ed). *Expanding perspectives on open Science: communities, cultures and diversity in concepts and practices* (pp. 18-32). Amsterdam: IOS Press.
- International Federation of Library Associations and Institutions (2006). *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*. https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf
- Ilieva, R.; Beck, K.; y Waterstone, B. (2014). Towards sustainable internationalisation of higher education. *Higher Education*, 68(6), 875-889. <https://doi.org/10.1007/s10734-014-9749-6>
- Knight, J. (2003). Updating the Definition of Internationalization. *International Higher Education*, 33 (2-3). Doi: <https://doi.org/10.6017/ihe.2003.33.7391>
- Knight, J. (2013). The changing landscape of higher education internationalisation – for better or worse? *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education*, 17(3), 84-

90.

- Kua, E. (2004). Non-Western Languages and Literatures in the Dewey Decimal Classification Scheme. *Libri*, 54, 256–265
- Lander, E. (2000). Ciencias sociales: saberes coloniales y eurocéntricos. In E. Lander (Comp.). *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas* (pp. 4-23). CLACSO.
- Leitão, B.J.M. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco*. Interciência
- Mai, J.E. (2013). Ethics, Values and Morality in Contemporary Library Classifications. *Knowledge Organization*, 40 (4), 242-253
- Menenghel, S. y Amaral, J. (2016). Universidades internacionais na contracorrente. As propostas da UNILA e da UNILAB. *Universidades*, 67, 25-40
- Milani, S. O.y Guimarães, J. A. C. (2014). Problemas relacionados a biases em sistemas de organização do conhecimento: perspectivas para a representação de assunto. *IRIS – Revista de Informação, Memória e Tecnologia*, 3, 72-92.<https://periodicos.ufpe.br/revistas/IRIS/article/view/236189>
- Moncada Cerón, J. (2011). Hacia una internacionalización solidaria de la educación superior. *Theoria*, 20(1), 21-32
- Moraes, M.B.y Lucas, E.O. (2012). A Responsabilidade social na formação do bibliotecário brasileiro. *Em Questão*, 18 (1), 109-124.
- Moura, M.A. Organização social do conhecimento e performatividade de gênero: dispositivos, regimes de saber e relações de poder. *Liinc em Revista*, 14 (2), 118-135<http://dx.doi.org/10.18617/liinc.v14i2.4472>
- Ochoa-Gutiérrez, J.y Uribe-Tirado, A. (2018). Ciencia abierta y bibliotecas académicas: una revisión sistemática de la literatura. *Iris – Informação, Memória e Tecnologia*, 4(1), 49-69. <https://periodicos.ufpe.br/revistas/IRIS/article/view/238911/30638>
- Olson, H. A. (2002). *The Power to Name: Locating the Limits of Subject Representation in Libraries*. Kluwer
- Oregione, M.S. (2017). La internacionalización universitaria desde una perspectiva situada:tensiones y desafíos para la región latinoamericana. *Revista Internacional de Educação Superior*, 3(1), 114-133.
- Perrotta, D. (2015). La Región Sudamericana como arena política para la internacionalización de la universidad. In J.M. Araya (Comp.). *Aportes para los estudios sobre internacionalización de la educación superior en América del Sur* (p. 21-50). UNICEN
- Pinfield, S., Cox, A. y Rutter, S. (2017). *Mapping the Future of Academic Libraries: A Report for SCONUL Society of College, National & University Libraries*. SCONUL. <https://sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/SCONUL%20Report%20Mapping%20the%20Future%20of%20Academic%20Libraries.pdf>
- Piron, F. (2018). Poscolonial open access. In H. Ulrich y J. Schopfel, (ed). *Open Divide.Critical Studies in Open Access*. LitwinBooks.
- Sánchez-Tarragó, N. y Bufrem, L.S. (2018). Espacios y papeles para la biblioteca universitaria en la internacionalización de la educación superior: hacia un enfoque solidario. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 14, 88 – 95.

- Sánchez-Tarragó, N., Bufrem, L.S. y Santos, R.N.M. (2016). La Ciencia de la Información y la Internacionalización de la Educación Superior. *Informação & Sociedade: estudos*, 26, 73-89.
- Sánchez-Tarragó, N., Castellanos Gallardo, I. y Bufrem, L. S. (2017). Contribuciones de la biblioteca universitaria a la internacionalización del campus: análisis sistemático de la literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 22(3), 186-209
- Sánchez-Tarragó, N., Santos, R.N.M. y Bufrem, L.S. (2014). Internacionalización de la educación superior: una mirada a sus simientes intelectuales. *Anais de Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: além das nuvens, expandindo as fronteiras da ciência da informação*, 15., Belo Horizonte, MG. <http://enan-cib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt7>
- Sánchez-Tarragó, N., Santos, R.N.M. y Bufrem, L.S. (2015). Discusión sobre Políticas de Internacionalización en la Educación Superior: análisis de citas. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 20(44), 105-126. <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2015v20n44p105>
- Santos, B.S. (2010). *Descolonizar el saber, reinventar el poder*. Trilce
- Sebastián, J. (2007). *El Manual de Santiago: una guía para medir la internacionalización de la I+D*. http://www.ricyt.org/biblioteca-sp-1864514149/doc_view/94-el-manual-de-santiago-una-guia-para-medir-la-internacionalizacion-de-la-i-d
- Stein, S. (2017). Internationalization for an Uncertain Future: Tensions, Paradoxes, and Possibilities. *The Review of Higher Education*, 41(10), 3-32
- Stier, J. (2004). Taking a critical stance toward internationalization ideologies in higher education: Idealism, instrumentalism and educationalism. *Globalisation, Societies and Education*, 2(1), 1-28.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1995). *Documento de política para el cambio y el desarrollo en la educación superior*. Unesco. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000098992_spa
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2018). *UIS Glossary*. <http://glossary.uis.unesco.org/glossary/en/home>
- White, H.C (2018). *Decolonizing the Way Libraries Organize*. Paper presented at: IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur, Malaysia – Transform Libraries, Transform Societies in Session 207 - Women, Information and Libraries SIG and LGBTQ Users SIG. <http://library.ifla.org/2221/1/207-white-en.pdf>
- Wit, H. de, Hunter, F., Howard, L., y Egron-Polak, E. (2015). *Internationalisation of higher education. Study*. European Union.
- Witt, S. W.; Kutner, L.; y Cooper, L. (2015). Mapping academic library contributions to campus internationalization. *College & Research Libraries*, 76(5). <https://doi.org/10.5860/crl.76.5.587>

La Biblioteca Profesor Aldo Pérez de la Universidad de Belgrano les da la Bienvenida a los Estudiantes Inmigrantes y de Intercambio

Patricia Allendez Sullivan*

Resumen

La Universidad de Belgrano (UB) es una casa de estudio que llegó al mercado argentino en 1964 y creció a través de la implementación de diferentes acciones innovadoras que la posicionaron, también, en el mercado internacional. Por sus aulas circulan una gran cantidad de estudiantes locales, de intercambio y extranjeros que se han radicado en el país. Este fenómeno crece en forma exponencial teniendo en cuenta, que Argentina tiene una gran tradición en la recepción de inmigrantes desde 1830. Este año la Universidad alberga a unos 600 estudiantes extranjeros y desde el sector de biblioteca se intenta brindar servicios que puedan resultar de interés a esta diversidad y multiculturalidad que circula por las aulas y las salas de la biblioteca. Para ello nos hemos dedicado a la observación, a escuchar los testimonios espontáneos de los estudiantes en el área de atención al público y en los diálogos que hemos mantenido con algunos de ellos al transitar por las diferentes salas de estudio. A su vez vamos a analizar la formación de bibliotecarios locales y extranjeros en un instituto terciario al que suelen recurrir diferentes organismos en busca de profesionales para incorporar a sus bibliotecas.

Palabras clave: inmigrantes, multiculturalidad, bibliotecas, servicios bibliotecarios, inclusión.

Introducción

En este artículo vamos a analizar el fenómeno migratorio y de alumnos de intercambio teniendo en cuenta nuestro doble rol laboral como directora de la Biblioteca Profesor Aldo Pérez de la Universidad de Belgrano (UB), <https://www.ub.edu.ar/> y como Rectora del Instituto de Formación Técnica Superior N° 13 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (IFTTS13),

* Universidad de Belgrano, Instituto de Formación Técnica Superior N° 13.

Emails: patricia.allendez@bue.edu.ar; patricia.allendez@ub.edu.ar

<https://ifts13.blog/>. En ambas instituciones encontramos inmigrantes que en gran medida han elegido a Argentina para vivir, estudiar y trabajar.

La UB tiene una trayectoria en el mercado educativo que se inicia en 1964 y siempre se ha destacado por brindar una gama de servicios innovadores a la comunidad. Desde sus inicios ha firmado diversos convenios con universidades extranjeras para recibir y enviar alumnos de intercambio, como una experiencia positiva y enriquecedora para los estudiantes, y en una etapa más reciente ha logrado ofertar licenciaturas con doble diplomatura con universidades extranjeras; y desde sus inicios ha recibido a inmigrantes radicados en el país. Por su parte, el IFTS13 funciona desde 1989; la carrera cuenta con 28 materias que se desarrollan en tres años y pueden completar su licenciatura en la universidad.

Para conocer la problemática dentro de estas dos instituciones se ha optado por la observación y el diálogo directo con los protagonistas. Además, se ha tenido en cuenta el flujo inmigratorio del país.

Inmigración en Argentina, un poco de historia

Hacia 1830, comenta Bjerg (2013), se inauguró un prolongado ciclo de inmigración europea: genoveses, vascos, irlandeses, escoceses, ingleses, alemanes se radicaron en la ciudad puerto y en la campaña bonaerense.

La necesidad de aumentar la población argentina se proclamó específicamente en el Preámbulo de la Constitución de 1853:

[...]afianzar la justicia, consolidar la paz interior, proveer a la defensa común, promover el bienestar general, y asegurar los beneficios de la libertad para nosotros, para nuestra posteridad, y para todos los hombres del mundo que quieran habitar en el suelo argentino

En 1876, durante la presidencia de Nicolás Avellaneda la cámara de senadores sancionó la Ley 817 de Inmigración y Colonización, cuya finalidad fue la de recibir un flujo de inmigrantes capacitados en diversas labores agrícolas.

López-Sala (2015), dice que entre finales del siglo XIX y comienzos del XX se asoció la inmigración, a un fenómeno socioeconómico (búsqueda de un mejor estado de bienestar económico-laboral), dejando de lado la problemática política, como la de los argentinos que emigraron durante la última dictadura militar.

Devoto (2003), comenta que entre 1857 y 1904, Argentina recibió unos 4.600.000 inmigrantes, en su gran mayoría europeos, y hacia mediados del siglo XX estos valores descienden. No obstante, la inmigración limítrofe y regional

se incrementó en relación con la europea, alcanzando actualmente a más del 80 % del total de la población inmigrante del país, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INDEC (2010), que supera un total de dos millones de personas según las últimas proyecciones provenientes de países latinoamericanos.

Actualmente, en Argentina viven más inmigrantes latinoamericanos, y en menor proporción europeos y estadounidenses. Algunos de ellos vienen al país por motivos laborales o para buscar trabajo. Además, creció la colonia de familias inmigrantes rusas. Muchos llegan a escolarizarse en los diferentes niveles educativos que ofrece el país. Y a veces, lamentablemente, como en el caso de senegaleses y haitianos, el color de piel produce serios casos de xenofobia. ¿El sistema educativo, está preparado para escolarizar a estas personas?

La multiculturalidad

La presencia creciente e intensa del fenómeno migratorio en la sociedad nos muestra un escenario en el que cada vez se expande la multiculturalidad.

Justamente, estos flujos migratorios muestran que la constitución étnica de las aulas está cambiando. Según el informe emitido por la ONU (2004) “La población mundial hacia el año 2300”, el fenómeno de la inmigración, lejos de estancarse, continuará en aumento y alcanzará a nuevas naciones.

Según la International Federation of Library Associations and Institutions, conocida como IFLA en su Manifiesto por la biblioteca multicultural de 2008 basándose en la Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural de 2001 la define como:

La “diversidad cultural” o “multiculturalidad” se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde “la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”.

Parekh (2005), aclara que todas las culturas minoritarias de un país también son centrales para la identidad de los inmigrantes y deben ser respetadas y cuidadas para evitar su desaparición en el tiempo.

La diversidad social consiste en todas aquellas manifestaciones humanas de variedad y ruptura frente al sujeto único y la sociedad unidimensional moderna. Tal que permite que personas con distintas opiniones, ideologías políticas, costumbres, religiones y géneros puedan convivir y relacionarse. Como

dice Vila-López (2002), todos los individuos que conforman una sociedad deben ser miembros activos que no sufran de exclusión, marginación, desigualdad, pobreza o miseria.

Entendemos que las prácticas sociales y culturales son procesos y experiencias que articulan la vida social de los inmigrantes y de alumnos de intercambio; a partir de estos elementos podemos reconocer las principales claves que configuran las formas de integración en la sociedad de acogida. En estos procesos los inmigrantes realizan aprendizajes, incorporan nuevos códigos culturales, ensayan proyectos de cambio y de mejoramiento de sus vidas, al mismo tiempo que crean y recrean cotidianamente su identidad cultural.

Este nuevo escenario cultural que caracteriza a la sociedad argentina, fuerza a los científicos sociales y, particularmente, a los profesionales de la educación, a reflexionar sobre los efectos que la multiculturalidad genera en el sistema educativo y, concretamente, sobre los prejuicios y estereotipos que muestran algunos maestros hacia los estudiantes inmigrantes.

Otro punto a tener en cuenta es que según Bermúdez-Rico (2015), todos los países aspiran a tener inmigrantes calificados. Para que los migrantes sean considerados sujetos calificados deben contar con cierto nivel cultural, educativo e incluso laboral. O en su defecto, emigran para lograr esta calificación. La inmigración calificada dice Pelegrino (2001) tiene como máximo atributo el nivel de escolarización. Por lo tanto, este término incluye a las personas que migran para calificarse, otras que quieren continuar con su calificación, por ejemplo, a través de estudios de posgrado o que simplemente ya cuentan con estos grados y ahora los aplican laboralmente en el país de acogida.

Abraham (1998) considera que, en una sociedad más heterogénea, la migración internacional contribuye a la diversidad cultural en todas las naciones y las bibliotecas deben procurar contar con mejores colecciones, espacios y personal capacitado para atender las necesidades multilingües y multiculturales de la comunidad educativa. Eso les permite comprometerse con la defensa de la diversidad social, salvaguardando, así, los derechos de las minorías y satisfacer las necesidades de información de una comunidad, esforzándose en poner a disposición materiales y servicios para todos.

Bibliotecas e inmigrantes

La Organización Internacional para la Migraciones (OIM), (2020) define a un migrante como:

Cualquier persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia, independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter

voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia (párr. 4).

Por su parte, las bibliotecas universitarias funcionan como un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación. Su misión es facilitar el acceso y difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimientos. La sostenibilidad de la biblioteca se relaciona con su capacidad de mostrar su utilidad dentro de la institución. Entre otras tareas sus instalaciones promueven la integración socio cultural de los inmigrantes por medio de servicios que respondan a las necesidades de una comunidad diversa.

Desde 1982 la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) trabaja en la investigación y desarrollo de servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales. Gracias a ese trabajo constante las bibliotecas cuentan con normas y directrices elaboradas con la finalidad de que las minorías étnicas, lingüísticas y culturales accedan a materiales bibliográficos en su idioma preferido, que reflejen su cultura y accedan a servicios de información conectados en red.

La finalidad es la de promover la comprensión y tolerancia mutua entre los grupos culturales de la comunidad a la que sirve la biblioteca. Por ese motivo en 1997 se creó el Comité de Acceso a la Información y Libertad de Expresión que elaboró la declaración sobre las bibliotecas y la libertad intelectual.

Evans (1997), dice que este comité considera que el acceso a la información permite que la diversidad de opiniones sea reconocida y respetada, además, mejora el enriquecimiento de las diferentes culturas.

Esta nueva realidad nos obliga a replantear la forma de llegar a satisfacer las necesidades de nuestros nuevos usuarios, mucho más, teniendo en cuenta que tal como dicen Sánchez García y Yubero (2016) el servicio bibliotecario perdió la exclusiva de ser casi el único que provee información confiable. Por eso, los bibliotecarios cumplen con una función fundamental para el desempeño académico de los alumnos, y es la de proveerles información confiable para progresar en sus estudios y desarrollar sus trabajos académicos.

Para lograr esa inclusión en las salas de las bibliotecas universitarias, se necesita contar con personal capacitado y que reúna una serie de competencias que le permita interactuar con variados colectivos de usuarios.

Kumasi y Manlove (2015) consideran que la integración de la diversidad cultural sería más efectiva si en los planes de estudios de bibliotecología se trataran estos temas. Everett (2018) agrega que sería bueno que en clase se incentive la comunicación sobre la diversidad y la inclusión social, así, los

futuros profesionales tendrán conocimientos más sólidos y contarán con las herramientas necesarias para brindar buenas soluciones desde su área laboral.

En el IFTS 13 estos temas suelen tratarse en materias como Psicología del Lector y Fuentes y Servicios de Información II. No obstante, se suele invitar a diferentes profesionales para contar experiencias laborales y hablar de la inclusión de estudiantes extranjeros en la comunidad académica. Una buena formación en el área de bibliotecología contribuye con el desarrollo de buenos servicios para toda la comunidad de usuarios que se acercan a la biblioteca. El IFTS 13 intenta alcanzar ese objetivo desde sus aulas.

Además, la biblioteca Profesor Aldo Pérez de la UB brinda a los inmigrantes y estudiantes de intercambio, amplios espacios para leer, trabajar en equipo, recrearse y realizar todas las actividades académicas que necesiten desarrollar. Además, cuenta con algunos bibliotecarios bilingües lo que facilita la comunicación. Para nosotros la comunicación es importante pero también el ejercicio de otras habilidades blandas como la escucha activa, la empatía, el trabajo en equipo que nos permite que todos colaboremos desde diferentes perspectivas en el área de servicio.

Entendemos que tomar la decisión de emigrar no es fácil. A veces los problemas son políticos, las personas se sienten amenazadas y su vida peligra, otras veces, el tema es económico. Muchas familias buscan una mejor calidad de vida en otros países. En todos los casos, el desarraigo conspira contra la decisión que se tomó. Empezar nuevamente en el medio de una cultura extraña no es muy sencillo. Muchos estudiantes llegan a la universidad en estas condiciones, algunos sabiendo que quizá no podrán terminar su carrera en esta universidad ya que sus padres, por ejemplo, son personal diplomático de una embajada y el tiempo de permanencia en el país es incierto. Estos colectivos, por lo general, son los más vulnerables ya que la incertidumbre siempre los rodea con relación al tema tiempo y deben tratar de involucrarse en la cultura de un país por un tiempo relativamente corto.

Todos estos estudiantes necesitan de nuestro máximo esfuerzo para transitar el tiempo que pasen en el país de la mejor forma posible.

Un abanico de posibilidades de servicios para la comunidad

Como Argentina forma parte del Mercosur Sosa (2016) dice que tiene en cuenta la agenda educativa regional que genera una normativa que facilita a los estudiantes de los países miembros y asociados el reconocimiento de títulos en los Estados vecinos. En el caso argentino, la Resolución 1523/90 del Ministerio de Educación de la Nación permite que estudiantes extranjeros no residentes en la República Argentina ingresen directamente a una universidad

nacional para iniciar sus estudios de grado, “quedando eximidos de cumplimentar los requisitos generales de reválida de los estudios de nivel medio, sin perjuicio de los requisitos que cada universidad considere necesarios aplicar para la correcta evaluación del candidato”. Cada universidad cuenta con un cupo de vacantes para ser ocupadas por estudiantes extranjeros que son informados oportunamente por la Cancillería Argentina a través de la Dirección General de Asuntos Culturales y las Embajadas argentinas en el exterior.

En el caso de las universidades privadas, los/as interesados/as deben contactarse directamente con las instituciones para formalizar la inscripción y contar con la “carta de admisión” requerida para obtener el visado de estudiante. Sin embargo, a partir de la Ley de Migraciones 25.871 del año 2003, los estudiantes provenientes de países del Mercosur y asociados pueden solicitar una residencia temporal sin tener que presentar los documentos necesarios para la solicitud de residencias temporarias para estudiantes. Sosa (2016) comenta que se han implementado en los últimos años en el país políticas universitarias activas para incentivar la internacionalización de la Educación Superior que no afectan de modo uniforme a la totalidad de las instituciones locales. Existen universidades nacionales como la de Buenos Aires, La Plata, Córdoba y Rosario que forman parte de redes internacionales que, si bien están presentes en el resto de los centros de educación superiores, lo hacen con un impacto sensiblemente menor. Por su parte, Pedone (2015), ha demostrado que otro foco relevante son las universidades privadas de Buenos Aires que realizan campañas de marketing en países de la región para incentivar la llegada de estudiantes extranjeros. Su investigación muestra cómo el acceso a estas universidades privadas otorga a los/as estudiantes una “distinción” reconocida en los espacios sociales transnacionales donde se relacionan, mientras que quienes estudian en los centros de educación superior pública lo hacen por su prestigio regional.

De acuerdo con lo que ya hemos manifestado, entendemos que las bibliotecas en general y las universitarias en especial son puertas de acceso a una sociedad de información igualitaria para todos y constituyen espacios en los que la integración cultural es posible. En sus salas encontramos estudiantes locales y estudiantes que se expresan en diversos idiomas como inglés, francés, italiano, alemán, portugués, etc.

Actualmente, en la Universidad de Belgrano hay unos 602 estudiantes extranjeros originarios de Venezuela, Uruguay, Turquía, Suiza, Siria, Rusia, República Dominicana, Perú, Paraguay, Panamá, Pakistán, Noruega, Nicaragua, Moldavia, México, Italia, Israel, Inglaterra, India, Honduras, Haití, Guatemala, Francia, Estados Unidos, España, El Salvador, Ecuador, Dinamarca, Cuba,

Colombia, China. Chile, Canadá, Brasil, Bolivia, Bélgica, Australia, Austria, Argelia, Angola y Alemania.

Dada la variedad de países de origen, es difícil desarrollar servicios que cubran las necesidades de estos colectivos multiculturales. No obstante, la biblioteca trabaja con otras áreas de la universidad para participar en distintas instancias culturales que reflejan la riqueza cultural de los países de nuestros alumnos.

Intentamos que los proyectos bibliotecarios de integración se basen en el conocimiento de las necesidades informativas y socioculturales de los inmigrantes. Por ese motivo, adquirimos gran cantidad de bases de datos que brindan información en diferentes idiomas, cubriendo, de esa manera la diversidad de lenguas que escuchamos a diario en la Universidad y en nuestra Biblioteca.

Entendemos que el acceso a la información no sólo contribuye al entendimiento universal, sino que permite que la diversidad de opiniones sea reconocida y respetada, mejorando así, el enriquecimiento entre las diversas culturas.

Por lo general, intentamos que los distintos colectivos de usuarios puedan obtener materiales bibliográficos en sus propias lenguas maternas. No obstante, fomentamos entre todos los estudiantes el manejo de la lengua inglesa, lo que les permite acceder a una gran variedad de fuentes de información que contribuyen a su formación y a la realización de sus trabajos académicos. No es solamente la obligación académica y la obtención de una nota que les permita aprobar una asignatura, sino la posibilidad de entender de manera óptima los contenidos de dichas asignaturas.

La Universidad cuenta con Carreras con Doble Diploma que le permite al alumno obtener su diploma de la Universidad de Belgrano y de la Universidad Anfitrióna. Estos intercambios se suelen realizar en los últimos semestres de la carrera. En el siguiente link <https://www.ub.edu.ar/movilidad-internacional/estudiantes-ub-programas-de-doble-diploma> la UB informa los convenios alcanzados con casas de estudio de España, Francia, Italia, y Alemania.

También la UB ha firmado variados acuerdos con diversas universidades en el mundo para sus Programas de intercambio. Una gran parte de los alumnos extranjeros de la UB se encuentran en Argentina por esos programas. La información sobre los mismos y los países y universidades conveniadas se pueden consultar en el siguiente link: <https://www.ub.edu.ar/movilidad-internacional/estudiantes-ub-programas-de-intercambio>

Los estudiantes de intercambio son personas que cuentan con cierto grado de calificación en su país de origen y que emigran provisoriamente con

una finalidad educativa. Como dice Luchilo (2015) los estudiantes inmigrantes, son quienes han nacido en un país diferente del que se encuentran estudiando, pero cuyo desplazamiento no se relaciona con su formación académica.

Más allá de estas consideraciones, los datos que podemos aportar provienen de la observación del comportamiento de los alumnos en las salas de estudio, de hablar con ellos y escuchar sus voces y necesidades y de interactuar con otros sectores de la Universidad que está en contacto permanente con alumnos de intercambio e inmigrantes.

Tenemos muchas preguntas y pocas respuestas. ¿Podemos hacer algo más que brindarle la bibliografía obligatoria y no obligatoria? ¿Basta con contar dentro de la colección con ensayos y obras de ficción en diferentes idiomas que reflejan la historia y tradiciones de sus países de orígenes?

Por lo general estos estudiantes solo solicitan la bibliografía obligatoria, siempre preguntan si hay alguna versión de esta en su lengua madre. A veces existe y otras veces no, pero por lo general nosotros no la tenemos en nuestra colección, pero muchas de estas obras solo se encuentran en inglés o español lo que suele dificultar el aprendizaje de estos estudiantes. En ocasiones preguntamos, si son alumnos de intercambio, cuál es la universidad en la que estudian y tratamos de conectarnos con la biblioteca para interiorizarnos de los idiomas que manejan en la bibliografía obligatoria. Aunque no siempre logramos contactarnos. Cuando se trata de inmigrantes es mucho más difícil ya que no tenemos un referente similar al que acudir.

Algunos de ellos están cursando carreras de grado y llegan con un título de nivel secundario que han obtenido en su país de origen, otros, en cambio, han realizado sus estudios secundarios en Argentina, o en su defecto los han completado, lo que significa que ya llevan algunos años en el país. Los recién llegados, muchas veces, solo tienen como finalidad permanecer en Argentina mientras realizan sus estudios de grado o de posgrado. Se ven beneficiados con una moneda más fuerte que el peso argentino y por esa razón realizan aquí sus estudios. La mayoría comenta que pagar la cuota de la UB, alquilar un departamento y mantenerse en la ciudad les resulta mucho más económico que en su país de origen. Sus proyectos de vida es terminar su carrera y volver a su país. No obstante, algunos de ellos con posterioridad desisten de regresar de forma permanente ya que tienen un círculo de amigos, incluso han comenzado una relación personal, han conseguido un empleo y por algunas otras razones, finalmente, se quedan en el país.

Para ellos, la Biblioteca cuenta en su fondo documental con obras recreativas en su idioma original, así como libros de autoayuda de carácter inclusivo que pueden consultar y llevar a casa, tanto en formato impreso como

digital, o en formato de audiolibro a través de la colección de libros digitales que tiene la Universidad para sus usuarios. Algunos de ellos se licencian por diferentes plataformas, otros se han adquirido a perpetuidad.

Como no somos una biblioteca pública no contamos con talleres u otro tipo de actividades que acerquen a los inmigrantes a nuestra cultura o que creen la propia. No contamos con el tiempo necesario ni el personal para programar este tipo de actividades. Tampoco existe una relación entre las bibliotecas universitarias y las asociaciones de inmigrantes. No obstante, si podemos brindarle desde nuestra web la sección Paseos Culturales; allí les recomendamos visitar diferentes espectáculos gratuitos o de pago para lograr que se integren culturalmente a la sociedad, así como se fomenta recomendar espectáculos auspiciados por diferentes colectividades como una manera de acercarlos más a su casa.

Hasta dónde sabemos no se investiga mucho la inserción de inmigrantes en el ámbito de educación superior en Argentina, sí en cambio, se ha investigado en relación con la escuela primaria principalmente, y en menor medida en la escuela secundaria.

En estos momentos, la Biblioteca junto con el Departamento de Sistemas están trabajando para implementar un chatbot en su Web. La finalidad de este emprendimiento es que el mismo pueda responder a las preguntas frecuentes y ayudar en el área de referencia. Se tratará de que el asistente pueda recomendar material bibliográfico que forma parte de la colección impresa y digital de la Biblioteca. A futuro este asistente también podrá colaborar con los alumnos de intercambio y con aquellos inmigrantes que han elegido a Argentina como país de residencia.

En cuanto al IFTS 13 también hay estudiantes inmigrantes, en este caso, solo latinos, no hay estudiantes de intercambio, y estos estudiantes inmigrantes han cumplido su grado secundario en sus países de origen: Bolivia, Colombia, Paraguay, Chile, Uruguay y Venezuela. La mayoría se ha radicado en el país, viven y trabajan y ya cuentan con su documento nacional de identidad. Sólo hay un estudiante que ha venido para formarse y planea volver a su país cuando termine sus estudios. Todos ellos han podido, sin demasiado problema, integrarse a la vida académica terciaria y avanzan a un ritmo similar a sus pares locales. Además, participan de las actividades extracurriculares que desarrollo el IFTS 13 acompañado por los bibliotecarios de la institución, como la Feria de Ciencias que auspicia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En todas las cátedras tratamos de inculcar la importancia de que los alumnos aprendan a trabajar en servicios documentales en los que hay diversidad y multiculturalidad, por eso consideramos que una buena formación del

bibliotecario garantiza, de alguna forma, el desarrollo de servicios inclusivos para todos los colectivos de usuarios.

Conclusiones

Si bien en Argentina no se trata el problema de la inserción de extranjeros en las aulas y bibliotecas de nivel superior, las bibliotecas universitarias pueden favorecer la integración de los colectivos de inmigrantes y de los alumnos de intercambio suministrando información, a través de su página web, sobre actividades culturales y ocio. El desarrollo de una colección apropiada para estas personas les ayudará a superar el impacto de convivir en un país que tiene una cultura y tradiciones diferentes a las suyas.

El acercamiento de los alumnos inmigrantes y de intercambio a la biblioteca requiere de acciones previas con el propósito de darla a conocer, así como una mayor adecuación a sus necesidades.

Consideramos que deberíamos trabajar junto con las bibliotecas públicas y populares para desarrollar diversos talleres, clubs de lectura, exposiciones y otras actividades que les permita a estos usuarios sentirse menos solos en un país extraño.

Las bibliotecas universitarias deberían animarse a desarrollar servicios bibliotecarios no tradicionales que permitan un acercamiento de todos los usuarios del servicio a conocer las diferentes culturas cuyos representantes, a través de los estudiantes, circulan en la UB. Lo mismo, entendemos, deberían hacer los establecimientos de nivel superior terciario. Si todos trabajamos juntos lograremos la integración de estos colectivos, podremos dejar de lado los problemas raciales, religiosos y culturales que nos separan y que vemos a diario en la bibliografía correspondiente a la inclusión de alumnos primarios y secundarios.

Referencias

- Abraham, D. V. H. (1986). Two public libraries in India: Connemara and Kottayam. *Public Library Quarterly*, 7 (3/4), 49-60.
- Bermúdez-Rico, R. (2015). La movilidad de estudiantes por razones de estudio: geografía de un fenómeno global. *Migraciones Internacionales*, 8 (1), 94-125.
- Bjerg, M. (2013). *Historias de la inmigración en la Argentina*. Edhasa.
- Devoto, F. (2003). *Historia de la inmigración en la Argentina*. Sudamericana.
- Everett, S. (2018). Visualizing the silent dialogue about race: Diversity outreach in an academic library. *Journal of Academic Librarianship*, 44 (4), 518-526.

- Giménez, M. A. (1938). Qué hacer en las horas libres: una actividad útil para la mujer. *Vida femenina, año VI (61)*, 6-7.
- IFLA (2008). Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural. <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf>
- INDEC Argentina (2010). Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2010. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-CensoNacional-999-999-Censo-2010>
- Kumasi, K. D. y Manlove, N. L. (2015). Finding “diversity le-vers” in the core library and information science curriculum: A social justice imperative. *Library Trends*. 64 (2), 415-443.
- López-Sala, A. M. (2015). *Inmigrantes y Estados: La respuesta política ante la cuestión migratoria*. Anthropos.
- Luchilo, L. (2015). La medición de la movilidad internacional de estudiantes de educación superior. “Hacia un Manual Iberoamericano de Indicadores de Educación Superior”. <http://www.redindices.org/attachments/article/13/La%20medici%C3%B3n%20de%20la%20movilidad%20internacional%20de%20estudiantes.%20Lucas%20Luchilo.pdf>
- Ministerio de Educación de la Nación, Argentina (1990). Resolución 1523/90. [https://www.carrerasytrabajos.com.ar/extranjeros/Resolucion1523\[1\].pdf](https://www.carrerasytrabajos.com.ar/extranjeros/Resolucion1523[1].pdf)
- ONU (2004). World population to 2300. https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/files/documents/2020/Jan/un_2002_world_population_to_2300.pdf
- Parekh, B. (2005). *Repensando el multiculturalismo*. Istmo.
- Pedone, C. y Alfaro, Y. (2015). Migración cualificada y políticas públicas en América del Sur: el Programa Prometeo como estudio de caso. *Forum Sociológico*, 27, 31-42.
- Sánchez-García, S., y Yubero, S. (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos. *El profesional de la información*. 25 (2), 226-236.
- Sosa, M. (2016). Migrantes en el sistema educativo argentino. Un estudio sobre la presencia de alumnos extranjeros en los estudios de nivel superior. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7 (19), 97-116.
- Vila-López, L. (2002). Política social e inclusión social. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, (35), 13-34.

El Lado B de la Biblioteca Académica: Rompiendo Paradigmas

Claudia Virginia Becerra Márquez*

Resumen

Una de las tendencias que está tomando fuerza en las bibliotecas académicas es la creación de servicios que apoyen el desarrollo de la cultura y la cohesión social para la comunidad universitaria, teniendo en cuenta como miembros de esa comunidad no solo a sus actores directos: estudiantes, docentes, investigadores y administrativos, sino al grupo de personas que se ve impactado por la gestión universitaria.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, ha implementado su operación en 6 pilares, alineados con el plan estratégico institucional y su misionalidad: generar impacto para el mejoramiento de la sociedad. Se presenta entonces, la experiencia del sistema de bibliotecas, en el diseño, la metodología y la prestación de servicios diferenciales para esa nueva comunidad universitaria.

Palabras clave: bibliotecas académicas, innovación en bibliotecas, buenas prácticas bibliotecarias.

La biblioteca universitaria o académica

La definición de biblioteca universitaria se ha transformado a través del tiempo, pasando de repositorios de materiales como apoyo a las labores universitarias, a ecosistemas de información y servicios para las comunidades que interactúan con ellas. Varios autores han empezado a destacar los nuevos roles y papeles de la biblioteca académica enfocándose en las necesidades de los usuarios, rediseño de mobiliario y generación de servicios innovadores.

Morris A. Gelfand, en su manual *University libraries for developing countries* (Unesco, 1968), afirma que el papel principal de la biblioteca universitaria es el

* Profesional en Ciencias de la Información-Bibliotecóloga de la Pontificia Universidad Javeriana, Magíster en Gestión y Dirección de Instituciones Educativas de la Universidad de La Sabana. Directora Sistema de Bibliotecas Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Email: claudiav.becerram@utadeo.edu.co

educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación.

Para David R. Dowell, una biblioteca universitaria o académica es un componente vital de la infraestructura educativa en una institución de educación superior, orientado para apoyar los programas de enseñanza, investigación y aprendizaje destacando que proporcionan acceso a recursos y servicios, incluyendo la asesoría en investigación, capacitación en habilidades de información y espacios de estudio colaborativo.

En la década de los 90's con la inmersión de la tecnología en las bibliotecas, aparece el concepto de "bienes comunes de aprendizaje" que describe la necesidad de generar nuevos espacios y servicios acoplados a las nuevas tendencias para dinamizar el aprendizaje, lo que hace que la biblioteca universitaria se alinee con la experiencia del usuario en la universidad para generar nuevas características del servicio.

Para Bennet (2018) los bienes comunes de aprendizaje están alineados estratégicamente con la visión y la misión de toda la institución, es decir, como un socio dinámico y activo en la amplia empresa educativa de la institución. En este nivel, la biblioteca tiene una mayor participación en una gama más amplia de iniciativas de todo el campus.

Con la evolución de la definición de biblioteca universitaria, también ha evolucionado su misionalidad, la que actualmente aborda procesos relacionados a los retos asumidos por las universidades, orientados no solo a la docencia, sino también a la investigación, proyección social, extensión e impacto.

Milán (2018) afirma que, la biblioteca universitaria tiene como misión-función facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad/institución.

En el mismo año, Saravia (2018), establece que lo que la literatura ha venido señalando consistentemente es que el cambio que buscan generar las bibliotecas se enmarque en lo que buscan sus organizaciones, es decir, que estén alineadas a las misiones de la Universidad y no se reduzcan a la esfera inmediata de la Biblioteca.

Para Portelles (2020) la misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad.

ODonnell (2021) afirma que, en la época contemporánea, las bibliotecas universitarias se perciben en gran medida como vitrinas institucionales,

consideradas como la encarnación del capital cultural y el estatus académico de la universidad. Son en gran medida un hervidero de actividad, abiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana y firmemente posicionados como el epicentro de la vida académica universitaria.

Verdugo y otros (2022), en su libro “La biblioteca universitaria: los servicios y su evaluación”, plantea que la misión que deben cumplir las bibliotecas universitarias en el siglo XXI consiste en atender las necesidades cada vez más específicas y especializadas de sus usuarios, facilitar el acceso a la información a través de herramientas tecnológicas, extender la cultura entre los miembros de la comunidad universitaria y brindar entornos adecuados para el estudio y aprendizaje.

Cada vez, es más explícita la necesidad de involucrar dentro de los objetivos de la biblioteca las funciones de la universidad: docencia, investigación y proyección social, como procesos que aporten al desarrollo integral de los miembros de la comunidad, pero, además, que generen impacto y visibilidad institucional.

La innovación en las bibliotecas universitarias

El primer economista importante en desarrollar ampliamente el concepto de proceso de innovación fue el economista austríaco Joseph Schumpeter en 1939, donde estableció la diferencia entre invención, innovación y difusión, definiendo la innovación como un aspecto de índole económico.

Drucker (1985) menciona que la innovación es el cambio que crea una nueva dimensión de desempeño y enfatiza que la innovación no se trata simplemente de hacer algo nuevo, sino de generar un cambio significativo que mejore el rendimiento o la experiencia.

Theodore Levitt afirma que la creatividad es pensar cosas nuevas, mientras que la innovación es hacer cosas nuevas.

Varias son las definiciones que desde la década de los 30's han aparecido en la literatura; sin embargo todas coinciden en que la innovación, va más allá de las simples ideas, es necesario impactar procesos que transformen y mejoren la experiencia de los usuarios/clientes.

Se han determinado varias clases de innovación encaminadas desde: a) la inmersión de tecnología, b) por la naturaleza del sector, c) según su aplicación en inclusive d) según su grado de cambio donde aparecen términos como innovación radical, innovación incremental e innovación disruptiva, todas

orientadas a generar un cambio significativo en un producto, servicio o público objeto.

Stephens (2006), en el marco de su concepto de Biblioteca 2.0, manifiesta que la innovación en bibliotecas implica la creación de nuevos servicios, la adopción de tecnologías emergentes y la experimentación con nuevas formas de involucrar a los usuarios. Se trata de romper con las prácticas tradicionales y encontrar formas creativas de satisfacer las necesidades de la comunidad académica.

A medida que la tecnología avanza y los métodos de aprendizaje evolucionan, las bibliotecas universitarias están adoptando nuevas estrategias y herramientas para adaptar a las necesidades cambiantes sus comunidades. Algunas de las áreas en las que la innovación ha tenido un impacto significativo en las bibliotecas universitarias son: a) incorporación de tecnología, b) espacios de aprendizaje, c) servicios personalizados, d) nuevos esquemas de colaboración y e) adopción de nuevas prácticas.

La función social de la biblioteca universitaria

Las bibliotecas académicas son espacios tradicionalmente asociados con el estudio, la investigación y el acceso a recursos académicos. Sin embargo, en los últimos años ha surgido una nueva comprensión de su papel en la comunidad académica, que destaca la importancia de las actividades sociales dentro de estos entornos.

Para Magán (2002), el reto de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder compaginar el servicio a usuarios cercanos, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras.

Las actividades sociales en una biblioteca académica ofrecen numerosos beneficios tanto para los estudiantes como para los profesores y el personal. Estas actividades promueven la interacción y la colaboración entre los miembros de la comunidad académica, fomentando un ambiente de aprendizaje enriquecido y estimulante.

Oldenburg (1991), explora el concepto de "tercer lugar" como un espacio público donde las personas pueden socializar fuera del hogar y el trabajo; argumenta que, las bibliotecas universitarias pueden desempeñar un papel importante como tercer lugar, al proporcionar un entorno acogedor para la interacción social y la construcción de comunidades académicas.

Las actividades sociales desde la biblioteca académica fomentan la diversidad y la inclusión. Estos espacios brindan la oportunidad de reunir a personas con diferentes antecedentes culturales, experiencias y perspectivas, lo que enriquece la comprensión y el diálogo intercultural. La diversidad en las actividades sociales promueve el respeto mutuo, la empatía y la aceptación, creando un ambiente más inclusivo y enriquecedor para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Más allá de ser lugares exclusivos dedicados al estudio y la investigación, las bibliotecas universitarias se están convirtiendo en centros dinámicos de interacción social y colaboración, con actividades promueven el desarrollo de conexiones personales y profesionales, fomentan la diversidad e inclusión, desarrollan habilidades sociales y brindan un apoyo emocional para la comunidad universitaria.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

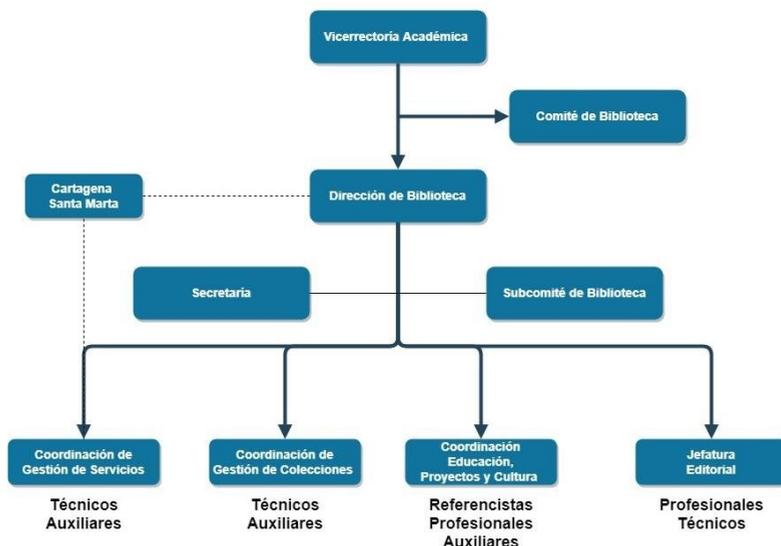
El Sistema de Bibliotecas de la Universidad Jorge Tadeo Lozano es una unidad de servicio que contribuye con los procesos de formación integral de la comunidad tadeísta apoyando el desarrollo de usuarios autónomos y éticos en la generación de nuevo conocimiento. Actualmente cuenta con 4 sedes: en Bogotá la Biblioteca Auditorio y la Biblioteca Museo Casa Lleras; en Cartagena y en Santa Marta.



Nota: ubicación del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

La naturaleza del sistema de bibliotecas es de puertas abiertas, lo que indica que actores diferentes a la comunidad académica tadeísta, pueden hacer uso de las instalaciones, programas y servicios ofrecidos, lo que permite generar una serie de actividades y convenios con alcance e impacto local y nacional.

Depende jerárquicamente de la Vicerrectoría Académica y como órgano rector tiene al Comité de Biblioteca, una instancia que se reúne tres veces al año y que realiza las aprobaciones y seguimiento tanto a la ejecución presupuestal como a las actividades y proyectos estipulados en el Plan Operativo Anual. Este comité está conformado por: a) Vicerrectoría académica, b) Vicerrectoría administrativa, c) Vicerrectoría de investigaciones, d) Decanaturas (Ciencias Sociales, Ciencias Económicas y Administrativas, Artes y Diseño y Ciencias Naturales e Ingeniería), e) Dirección de planeación y finanzas, f) Dirección administrativa, g) Jefatura de planeación y h) Jefatura de compras, liderado por la Dirección del Sistema de Bibliotecas. A continuación, se presenta el organigrama:



Nota: organigrama del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Jorge Tadeo Lozano

Si bien es cierto, la organización jerárquica denota la operación en cuatro grandes áreas: a) Gestión de servicios. b) Gestión de colecciones, c) Gestión de educación, proyectos y cultura y d) Gestión editorial, el plan de acción está regido en 6 pilares estratégicos, donde cada una de las áreas participa colaborativamente:



Nota: Pilares estratégicos Sistema de Bibliotecas Universidad Jorge Tadeo Lozano

Con el desarrollo de los pilares estratégicos y su misión de aportar al desarrollo de actividades que contribuyan a la misión de la universidad, se implementó la metodología CLIA (Community Library Inter Action) para la caracterización y diseño de servicios bibliotecarios.

Metodología CLIA

CLIA es un proyecto colaborativo que se basa en la experiencia del Centro Mortenson de bibliotecarios en desarrollo en todo el mundo, incluida su iniciativa Bibliotecas para la Paz, y la experiencia internacional de la University of Lincoln and the Take Part Research Cluster, grupo de investigación comunitaria, incluido el Aprendizaje de Participación Marco, para el aprendizaje de ciudadanía activa. CLIA responde a la necesidad de promover el conocimiento comunitario y desarrollo de procesos de fortalecimiento de la comunidad que promuevan la comprensión intercultural, empoderamiento y soluciones. En ese contexto, las bibliotecas contribuyen a facilitar diálogos locales y acción comunitaria; lo que significa que las bibliotecas contribuyen a la acción e impacto colectivo en el avance de comunidades pacíficas y sostenibles.

El sistema de bibliotecas de la UTadeo, acogió la metodología CLIA con el taller: La Biblioteca Soñada, con el cual se realiza una caracterización de necesidades de los diferentes usuarios, de la que deriva el diseño de servicios para suplir las necesidades de las comunidades participantes.

El lado B

Con los principios de innovación y teniendo en cuenta el rol del sistema de bibliotecas con su política de puertas abiertas -que implica el diseño de servicios y productos diferenciados orientados a nuevos usuarios- se plantea potencializar el portafolio actual y generar nuevas posibilidades de utilización y gestión de la biblioteca. El lado B, se refiere a la exploración de actividades para esos nuevos públicos que responden a los objetivos y misionalidad de la Universidad, pero desde la biblioteca.

A continuación, se presentan algunas actividades diseñadas desde los pilares estratégicos:

Docencia

Se elaboraron de una gama de servicios para docentes que responden a sus necesidades puntuales, expresadas desde pequeños grupos focales y con la encuesta de valoración de servicios que se realiza anualmente. Algunos de los servicios diseñados fueron:

a) Revisión de Silabus: esta actividad permite dar a conocer las colecciones con las que cuenta el sistema de bibliotecas para el desarrollo de las asignaturas, la revisión incluye la identificación de URL persistentes para los recursos digitales, así como la signatura topográfica y ubicación para los materiales físicos. Adicionalmente se articulan servicios de adquisición y conmutación bibliográfica.

b) Adecuación de espacios: las bibliotecas se flexibilizan para acoger actividades de clase como exposiciones de final de semestre, clases magistrales, conversatorios e inclusive desfiles de moda acorde a los programas académicos que se imparten en la universidad.

c) Talleres especializados: se generan actividades de formación acorde a las necesidades planteadas por los docentes. Para el 2022 se impartieron talleres de derechos de autor y sobre escritura académica.

d) Programas de apoyo: desde las expresas quejas de los docentes sobre la carencia de competencias de lectura y escritura por parte de los estudiantes, se crea el programa de Tutorías de Lectoescritura, donde se capacitan a estudiantes por áreas académicas para asesorar en temas de redacción, ortografía, presentación de trabajos, plagio y otras temáticas que les permita a la comunidad universitaria superar las carencias en lecto-escritura.

Investigación

Con la necesidad de visibilizar los resultados de investigación, se crea una gama de servicios con la marca TadeoMetrics*, que tiene como finalidad hacer acompañamiento a los investigadores y suplir sus necesidades, para lo cual se crearon las siguientes líneas:

a) Perfiles Académicos: a través de asesoría especializada se realiza el proceso de normalización de perfiles de los investigadores y profesores Tadeístas en las diferentes plataformas y redes de colaboración académica. De esta manera también se define la normalización de la filiación institucional de los autores Tadeístas en la producción de documentos científicos, según lo establecido en las directrices rectorales.

b) Directorio de investigadores: plataforma donde se puede consultar los perfiles de los investigadores tadeístas, con sus redes, producción académica y científica, así como un pequeño video del investigador explicando su línea y alcance.

c) Gestión de la publicación: se explica el proceso de búsqueda de revista, abordando de manera sencilla los indicadores más relevantes, así como las variables propias de cada revista, que se deben tener en cuenta (factor de impacto, cuartiles de posicionamiento, periodicidad, idioma, políticas de envío para autores, entre otros).

d) Bibliografías especializadas: servicio que analiza la literatura de un tema de investigación específico en diferentes áreas académicas dentro de revistas indexadas en las bases de datos suscritas generando un informe de los documentos más citados y los autores de mayor producción académica de acuerdo con el tema de investigación solicitado.

Proyección social / Extensión

Este pilar aborda dos grandes áreas diferenciales para el sistema de bibliotecas, la primera tiene como objetivo construir alianzas interinstitucionales para generación de proyectos y actividades que impacten a las comunidades aledañas a los campus universitarios o a poblaciones vulnerables y la segunda se orienta a la generación de recursos económicos para el sistema de bibliotecas, diferente a las asignaciones presupuestales institucionales.

* TadeoMetrics: El servicio de Asesoría bibliométrica para la investigación y la publicación de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, se crea con el propósito de apoyar los procesos de publicación y visibilidad de los investigadores Tadeístas, a través del análisis de indicadores bibliométricos y herramientas especializadas para este fin. Disponible en: <https://www.uta-deo.edu.co/es/link/sistema-de-bibliotecas/104046/apoyo-al-investigador-tadeo-metrics>.

a) Alianzas interinstitucionales: a través de convenios y alianzas estratégicas se han generado actividades para el mejoramiento de la calidad de vida de poblaciones vulnerables:

Programas de proyección social

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	
<p>Curso de confección básico</p>	<p>En alianza con la Fundación Presente Perfecto y el programa de Gestión de la Moda UTadeo, se formaron 10 madres y 1 padre cabeza de familia de población desplazada por la violencia, indígenas y migrantes venezolanos de la zona “El hueco” de Ciudad Bolívar. Un taller de 30 horas donde aprendieron a realizar confección de faldas, camisas y pantalones, certificado por la universidad. 5 de los participantes se encuentran laborando en el área de confección.</p>	
<p>Pequeños tadeístas en el mar</p>	<p>En alianza con el Jardín Infantil “La Gallina Pecosa” del Instituto de Bienestar Familiar y el programa de Biología Marina de la UTadeo se implementó el taller de cuidado del agua, las especies y reciclaje. 52 niños y niñas participantes.</p>	
<p>Libros que Libran: taller de bibliotecología para mujeres en transformación</p>	<p>En alianza con SIBIBO (Sistema de Bibliotecas de Bogotá) y la Cárcel El Buen Pastor, se inició el proceso de formación en técnicas bibliotecarias para 25 reclusas, que fueron certificadas en por el SENA en el proceso de “Servicios Bibliotecarios”</p>	

b) Viernes de plazoleta: CabitoFest: actividad que promueve los servicios ofrecidos por la biblioteca, pero que vincula e impulsa a los emprendedores tadeístas y del sector del centro de Bogotá en una feria ofrece diferentes productos. Se realiza en espacio público y está dentro de la oferta de distritos creativos de la ciudad. Nombrado en homenaje a la mascota UTadeo, Cabito.



Nota: pieza gráfica CabitoFest marzo 2023



Nota: muestra de emprendedores en la plazoleta UTadeo

c) Cursos y diplomados: en alianza con Educación Continua y dentro de la estrategia de posicionamiento y oferta de servicios del Sistema de Bibliotecas, se creó, desde el 2019 una oferta académica en modalidad presencial y virtual sobre temas de actualización bibliotecológica. A la fecha se han ofertado 12 diplomados con una asistencia de 276 estudiantes.



Nota: oferta académica Biblioteca UTadeo 2022

d) Becas y ayudas económicas: con el fin de generar ingresos que apalanquen los diferentes proyectos, el Sistema de Bibliotecas se ha postulado para recibir becas y ayudas económicas del Programa Distrital de Estímulos de la Secretaría de Cultura. A la fecha han sido adjudicadas 4 subvenciones en áreas de articulación de bibliotecas y patrimonio audiovisual por más de cien millones de pesos.



Nota: pieza gráfica lanzamiento Archivo HJUT, producto de la Beca de Patrimonio Audiovisual

Cultura

Este pilar fortalece la esencia de la UTadeo como una universidad comprometida con la gestión cultural no solo de la comunidad tadeísta, sino como una oferta abierta a la ciudad.

a) Clubes de lectura: espacios diseñados para explorar la literatura universal y sus autores. A partir del fragmento de una obra, se realiza un análisis desde los diversos puntos de vista de los participantes. En 2019 se crea el Club de Lectura Infantil, abierto para niños y niñas que a través de los personajes Colorina y Colorado exploran culturas del mundo de la mano de la literatura y el cine.



Nota: logo Club de Lectura y pieza gráfica Club de Lectura Infantil

b) Cine Club y Serie Club: espacios de aprendizaje, creados para la proyección de films cinematográficos y series de plataformas, orientados por un docente del programa de Cine y Televisión donde se debate de manera interactiva y dinámica.



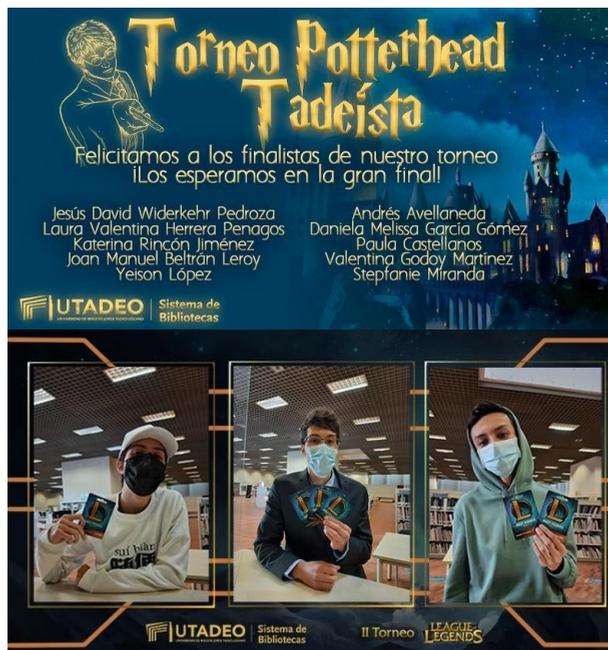
Nota: piezas gráficas Cine Club y Serie Club, imagen de HBO (2023).

c) Conversatorio con el autor: en alianza con sellos editoriales y la colaboración de diferentes programas académicos, se realizan los conversatorios, donde se recorre el camino literario del autor y se profundiza sobre su última obra.



Nota: pieza promocional Conversatorios con el autor virtual. 2020

d) Torneos: con la finalidad de promocionar colecciones especiales o inaugurar nuevos espacios, se crean torneos que dinamizan y fortalecen capacidades de aprendizaje.



Nota: piezas finalistas Torneo Potterhead y ganadores Torneo LOL

e) Maleta viajera: este servicio busca llevar la lectura, el cine y los juegos de mesa a todos los rincones la comunidad administrativa tadeísta, teniendo en cuenta que, las cargas laborales administrativas, pueden dificultar que esta población visite las instalaciones de las bibliotecas.



Nota: piezas promocional Maleta Viajera y funcionarios realizando el recorrido

f) Programas de radio: en alianza con la Emisora HJUT 106.9 fm y la Emisora Óyeme, se crean dos franjas: Vive Lectura, donde se abordan temas de relevancia y actualidad para la comunidad universitaria y EnterArte, que es una conversación ligera sobre tendencias. Los dos espacios invitan a participar en las diferentes actividades y servicios del sistema de bibliotecas.



Nota: piezas promocionales programas de radio

Conclusiones

- Los procesos de innovación en las bibliotecas académicas son necesarios para mantenerse vigentes en un entorno de constante cambio, es necesario adaptarse a las diversas necesidades de nuestras comunidades.
- Las actividades orientadas a generar nuevas propuestas con valor ayudan a potencializar la calidad de los servicios y productos de la biblioteca.

- Las metodologías de creación impulsan el trabajo en equipo y la colaboración.
- Una biblioteca que se adapta a las necesidades de los usuarios refuerza la imagen y la reputación de la universidad como una institución de vanguardia y excelencia.



Nota: acceso a las redes Biblioteca UTadeo

Referencias

- Accardia, M T, Córdova, M. y Leeder, K. (2010). Revisión de los bienes comunes de aprendizaje de la biblioteca: historia, modelos y perspectivas. *Bibliotecas Universitarias y de Pregrado*, 17(2– 3), 310 – 329
- ACRL (2020). Tendencias principales de 2020 en bibliotecas académicas: una revisión de las tendencias y los problemas que afectan a las bibliotecas académicas en la educación superior. *Noticias de Bibliotecas Universitarias y de Investigación*, 81(6), 270 – 278. <https://doi.org/10.5860/crln.81.6.270>.
- Bennett, S. (2003). *Bibliotecas diseñadas para el aprendizaje*. Council on Library and Information Resources. www.clir.org/pubs/reports/pub122/pub122web.pdf.
- Bennett, S. (2009). Bibliotecas y aprendizaje: una historia de cambio de paradigma. *Portal: Bibliotecas y Academia*, 9 (2), 181 – 197
- Cox, J. (2018). Posicionamiento de la biblioteca académica dentro de la institución: una revisión de la literatura. *Nueva Revista de Biblioteconomía Académica*, 24(3), 217 – 241. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1466342>
- Harland, F., Stewart, G. y Bruce, C. (2018). Alineación de direcciones estratégicas de bibliotecas y universidades: un estudio de teoría fundamentada constructivista sobre el liderazgo de bibliotecas académicas en Australia y EE. UU. *New Review of Academic Librarianship*, 24(3–4), 263 – 285. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1498797>
- Magán Walls, J. A. (2002). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Editorial Complutense.
- Orera Orera, L. (2005) La biblioteca universitaria: concepto, funciones y retos futuros. En: *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp.19-50). Síntesis.
- Odonnell, P. y Anderson, L. (2022) The University Library: Places for Possibility. *New Review of Academic Librarianship*, 28(3), 232-255. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1906718>

- Portelles-Hernández, N., Macle-Rodríguez, I. y Remedios-Torres, M. La biblioteca universitaria como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. <https://deporvida.uho.edu.cu/index.php/deporvida/article/view/296/574>
- Poo, M. R.; Iglesias, a. P. y Díaz, A. P. (2020). De biblioteca universitaria a centro de recursos: gestión para tributar a la agenda 2030. *Ciencias de la Información (Cuba)*, 51, 8-14. <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/158535>.
- Sánchez, J. A. V., y Morales, R. O. P. L. M. (2022). *La biblioteca universitaria: los servicios y su evaluación*. Universidad Autónoma de Baja California Sur.
- Wojciechowska, M. (2023). The Importance and Level of Individual Social Capital among Academic Librarians. *New Review of Academic Librarianship* 29(1), 51-76. <https://doi.org/10.1080/13614533.2022.2079538>

“Función y Forma” de los Espacios Físicos en las Bibliotecas Universitarias del Siglo XXI

Celia Mireles Cárdenas*

Resumen

El uso de los espacios bibliotecarios en las universidades se está transformando debido entre otros factores, a la incorporación de las tecnologías en la vida diaria de los usuarios a los que atiende. El uso de internet para acceder a la información se ha vuelto tan cotidiano que inclusive, se habla de la desaparición física de las bibliotecas. Si bien las funciones que las bibliotecas universitarias deben cumplir en estos primeros años del siglo XXI se han ampliado y diversificado, no significa que se pueda prescindir del espacio físico, el cual debe adaptar su forma para atender a las nuevas demandas. De esta forma, el objetivo de esta investigación es analizar los cambios que se están realizando en los espacios físicos de las bibliotecas universitarias para cumplir con las funciones asignadas en un entorno tan demandante y tecnológico. Los resultados muestran que las bibliotecas como espacio físico se seguirán necesitando, utilizando y construyendo por lo menos en un futuro a mediano plazo.

Palabras clave: arquitectura, espacios; edificios, diseño-construcción, bibliotecas universitarias.

Introducción

“La forma sigue siempre a la función. Esta es la ley [...] La forma de expresión externa, el diseño o lo que podamos escoger del [...] edificio debe, en la naturaleza de las cosas, seguir la función del edificio.”

Louis Henri Sullivan, 1896

Garza Mercado, refiere a que la función debe determinar la forma del edificio, en donde el diseño interior debe preceder al de la fachada. (Garza Mercado, 2003) En el caso de las bibliotecas universitarias, es conveniente

* Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid. Integrante del Sistema Nacional de Investigadores. Profesora de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México. Email: cmireles@uaslp.mx

preguntarse cuál es la función actual del espacio físico de las mismas en una era marcada por el uso de lo digital y el internet.

La biblioteca universitaria debe atender las funciones de apoyo a la docencia, la investigación y la divulgación del conocimiento. Sin embargo, también debe estar atenta al contexto económico, cultural y geográfico en el que se encuentra inserta y en ocasiones, cumplir con funciones de biblioteca pública en la medida de lo posible. Por ejemplo, de las 34 instituciones de Educación Superior que participaron en el Diagnóstico del Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios (CONPAB -IES) en México, diez instituciones reportaron un total de doce bibliotecas denominadas como “Públicas Universitarias”. (Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios A.C., 2015).

Por su parte, el estudio de los espacios físicos de la biblioteca requiere, además, clarificar los conceptos utilizados, la función de cada tipo de biblioteca, la tipología bibliotecaria (académicas -escolares, universitarias, investigación), y públicas, tipo de construcción (exprofeso, espacios adaptados, edificios independientes, bibliotecas como parte de un conjunto en general), desarrollo histórico de los espacios, actualidad y tendencias tanto en problemáticas como en las propuestas que se realizan.

También hay que tomar en cuenta los aspectos que influyen en el diseño y construcción de los espacios bibliotecarios como son el cultural, social, educativo, tecnológico, financiero, político, científico, materiales utilizados, ambiental y de sustentabilidad, y el desarrollo de la información misma.

Con relación al espacio físico de la Biblioteca, el tema ha estado presente en la última década del “Top ten trends in academic libraries” publicada por la ACRL (Merlo Vega, 2016), y en planes estratégicos de bibliotecas que integran esta asociación. Según el estudio de Laura Saunders, de 63 informes analizados, se encontró que dentro de las cinco principales áreas abordadas lo que refiere a la redefinición del espacio físico fue el tema más popular (94,2%, n 60), con atención a la creación de un espacio cómodo, atractivo y seguro para los usuarios. (Saunders, 2016).

Como se observa, el estudio de los aspectos que influyen en el diseño, planeación, construcción o remodelación de espacios físicos en las bibliotecas es un tema vigente con gran proyección a futuro. No todo está dicho en este tema.

Metodología

A partir de lo expuesto, se estableció como objetivo de esta investigación, analizar los cambios que se están realizando en los espacios físicos de las bibliotecas universitarias para cumplir con las funciones asignadas en un entorno tan demandante y tecnológico. De esta forma se recuperaron los documentos que resultaron de la combinación de los descriptores: Arquitectura, Espacios, Edificios, Diseño y Construcción de Bibliotecas en cualquier idioma, en los buscadores globales de la Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, INFOBILA y Google Académico. El lapso de tiempo establecido fue desde el año 2000 a la fecha y la delimitación por tipo de documentos fue de libros, artículos y tesis.

Se recuperaron 205 documentos, que versaron principalmente con los temas de: Planeación y diseño, evaluación de espacios, experiencias de construcción, análisis sobre el futuro de los espacios, sustentabilidad, gestión y makerspaces en espacios físicos de las bibliotecas. Llama la atención que 19 documentos fueron tesis devenidas de las profesiones de ciencias de la información, bibliotecología, ingeniería y arquitectura. Asimismo, los idiomas de los escritos son el inglés, español, francés, portugués y catalán. Los autores que se identificaron fueron Santi Romero, Muñoz Cosme, Garza Mercado e IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). El tipo de biblioteca refiere principalmente a las universitarias y públicas, y en mucho menor medida a las infantiles.

Importante es mencionar que, en las diferentes búsquedas realizadas se recuperaron pocos documentos sobre el tema de bibliotecas universitarias, devenidos de Latinoamérica, salvo México, un poco menos en Brasil y un documento de evaluación de normas de Costa Rica. En el caso de Colombia, existen documentos que refieren a la arquitectura, construcción y papel de las bibliotecas públicas, las cuales serán objeto de un análisis posterior. Cabe aclarar que estos resultados no son definitivos, aun cuando se realizó la búsqueda exhaustiva en las bases de datos mencionadas.

Los resultados obtenidos en la recuperación de información, coincide en algunos rubros con el análisis elaborado por José Pablo Gallo, por ejemplo, en que la mayoría de los trabajos tratan de casos específicos, son descriptivos y realizados por profesionales que laboran en las bibliotecas, se observa poca participación de profesionales docentes o investigadores, lo que, a decir del autor, refleja una escasez de verdadera investigación sobre el tema. Asimismo, “es notable la cantidad de experiencias que reflejan una serie de problemáticas con relación al uso de los espacios, aun cuando se hayan construido exprofeso o remodelado siguiendo aparentemente, las normas y literatura relativa al tema” (Gallo Leon, 2017, p. 68).

Se agregaría que los resultados muestran una presencia importante de profesionales de otras áreas, como son los arquitectos, ingenieros o psicólogos.

Espacios bibliotecarios a través del tiempo

“La primera biblioteca no ocupaba lugar. Existió antes de que la escritura, antes de que los libros. Residía en la memoria del hombre, donde atesoraba leyendas, tradiciones, canciones, oraciones. La invención de la escritura dotó a esta biblioteca de materialidad.”

Alfonso Muñoz Cosme

El origen y desarrollo de los espacios bibliotecarios se ha dado de forma similar en las distintas regiones del mundo, con diferencia del tiempo o en que se llevaron a cabo, como se muestra en el cuadro 1, en el caso de las antiguas civilizaciones.

Características	Mesoamérica	Egipto	Mesopotamia
Origen	Religioso - administrativo		
Bibliotecario	Escribas, sacerdotes		
Materiales de los libros	Amate, henequén, algodón, maguey, piel, muros, piedra.	Papiro, piel, muros piedra, cerámica, madera.	Barro, muros, piedra.
Ubicación de la Biblioteca	Templos, palacios, edificios administrativos y ESCUELAS	Templos, palacios, edificios administrativos	Templos, palacios, edificios administrativos
Escritura	Pictográfica – ideográfica	Jeroglífica, hierática, demótica.	Cuneiforme
Forma de los libros	Códice	Hojas, rollos, ostracones (conchas de cerámica), tablillas	Tablillas, conos
Uso	Social, político, económico, cultural y religioso		
Organización	Temática		
Transmisión	Conocimiento e información		

Nota: desarrollo de la escritura y bibliotecas en el mundo antiguo. Elaboración propia con base en Vázquez Martínez (1993).

Posteriormente, los principales aspectos que han incidido en el establecimiento y construcción de bibliotecas refieren al desarrollo de cada país en relación a la forma, contenido, tipo, cantidad y uso de los documentos; la visión e importancia de la ciudadanía o las autoridades con relación a la divulgación y acceso de la información y el conocimiento, las actividades administrativas–laborales que se llevan a cabo, la concepción arquitectónica en la construcción de edificios de cada época, así como el uso de los materiales existentes en cada

época como la piedra, el hierro, el vidrio, entre otros, y por supuesto, a partir del siglo XX, el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (Muñoz Cosme, 2004)

Hoy en día, con relación a la planeación y construcción de espacios, existe una gran cantidad de documentos que refieren al tema en la diferente tipología bibliotecaria como son las públicas, universitarias, escolares e infantiles. En el caso de las normas, a nivel internacional se encuentran las emitidas por ISO y por la ACRL, entre otras, además de que cada país cuenta con una normativa propia. En general se han definido los principios que deben considerarse para la edificación de una biblioteca, como se muestra en el cuadro 2:

Faulkner Brow	McDonald-IFLA	Henry Stanoff-POE
1. Flexible	1. Funcional	1. Espacios estimulantes
2. Compacta	2. Adaptable	2. Lugares para el aprendizaje en grupo
3. Accesibles	3. Accesible	3. Vincular espacios interiores y exteriores
4. Extensible	4. Variado	4. Espacio público
5. Variada	5. Interactivo	5. Seguridad
6. Organizada	6. Estimulante	6. Variedad espacial
7. Confortable	7. Ambientalmente apropiada	7. Entorno cambiante
8. Medio ambiente constante	8. Seguridad	8. Disponibilidad de recursos
9. Ssegura	9. Eficiente	9. Flexibilidad
10. Económica	10. Adecuada para las tecnologías de la información	10. Espacios activos y pasivos
	11. Oomph	11. Espacio personalizado
		12. La comunidad como espacio de aprendizaje

Nota: principios para la construcción de bibliotecas. Ancona (2014)

Podría pensarse que en cuestión de lineamientos para la construcción de espacios bibliotecarios casi todo está dicho. Existen normas y suficiente literatura especializada que permite conocer las distintas experiencias relacionadas con el diseño, edificación y remodelación de todo tipo de bibliotecas. Sin embargo, al analizar la literatura que refiere a las experiencias obtenidas, no siempre son positivas, al contrario, en la puesta en marcha de los distintos edificios bibliotecarios se observa una gran cantidad de observaciones o propuestas de mejora que los usuarios manifiestan.

Regularmente las observaciones refieren a la calidad de los materiales de construcción utilizados, las cuestiones ambientales, la disposición de los espacios y sobre todo al uso que se le da al edificio con relación a la demanda real de los usuarios. Algunos de estos aspectos los desarrollamos más adelante, pero lo que se quiere enfatizar en este punto, es la necesidad de conocer más sobre el tema del diseño y construcción de espacios físicos de bibliotecas, no

solo en su forma, sino en las funciones que se desarrollan en la diversa tipología bibliotecaria y en distintas regiones, como América Latina.

Un tema que también está presente es el que refiere a la desaparición de la biblioteca como espacio, sin embargo, recordemos que la concepción de biblioteca como centro de información requiere de un espacio físico, inclusive si su concepción es digital, requiere de otros elementos además de información como son servicios, personal, conexiones, las bibliotecas sin un volumen edificado podrá ser lo que se quiera, todo...menos bibliotecas (Fuentes Romero, 2004).

Bibliotecas universitarias, espacios diversificados

“Lo que uno sabe es cada vez menos importante, y lo que uno puede hacer con lo que sabe es cada vez más importante. La capacidad de innovar, o sea que la habilidad para resolver problemas o convertir nuevas posibilidades en realidad y las habilidades como el pensamiento crítico, la capacidad de comunicar y colaborar con otros, son mucho más importantes que el conocimiento académico.”

Tony Wagner

Si al principio la biblioteca nació con la finalidad de recopilar, resguardar y conservar los registros de información existentes, en la actualidad estas funciones se han diversificado y ampliado de tal forma que el acceso a la información ya no representa su principal función, sino que la institución tiene que asumir los nuevos roles que la sociedad le demanda.

Ante el desarrollo del Internet y su presencia casi omnipresente en amplias comunidades del planeta, en la actualidad, la biblioteca no es el único proveedor de información, por tanto, si brindar facilidades para el acceso a la información ya no es la función principal de la biblioteca, entonces, ¿Cuál es? Si bien la pertinencia de la institución bibliotecaria no se discute, lo que está en el ojo del huracán son la función social y educativa que desarrolla, así como la forma en que debe brindar sus servicios. De esta forma, las preguntas de ¿para qué y cómo se utilizan los espacios bibliotecarios?, son las principales interrogantes a las que se busca respuesta por parte de las comunidades de profesionales bibliotecarios.

Redefinir el papel, la misión, función y forma de las bibliotecas, es una constante que se encuentra en la literatura analizada, en la cual el concepto biblioteca es definida como un espacio de: lectura, convivencia, cultural, comunicación, creación, conexión, encuentro, construcción, difusión, acceso al conocimiento, formación, mediación, aprendizaje, participación, servicios, educación e inserción social, que atañen tanto a la biblioteca pública como

universitaria. Con relación a esta última, también se les asocia con innovación, creatividad e investigación.

Recordemos que la Biblioteca universitaria nació en el siglo XXI, con la finalidad de resguardar y conservar el conocimiento, además de que eran limitados los recursos informativos (libros) existentes, por lo que se resguardaban en armarios y se encadenaban a los pupitres para su consulta. En la actualidad, la gran cantidad de recursos informativos en distintas formas y formatos, han ocasionado que teóricamente el acceso a la información ya no está limitada a un lugar, aunque paradójicamente, se encuentra “encadenada” al acceso de la energía eléctrica, el internet y los dispositivos electrónicos.

Físicamente, según el tamaño de la institución, la biblioteca universitaria se ha ubicado como parte del conjunto educativo compartiendo su espacio junto al de aulas, talleres, oficinas administrativas e instalaciones deportivas. En otros casos, la biblioteca se ha instalado en edificios históricos y cuando se cuenta con el presupuesto adecuado, se han construido edificios propios de diversos tamaños, ya sea para grandes bibliotecas centrales de área, o pequeñas bibliotecas departamentales. En muchos casos, estos edificios son un referente de la institución.

De esta forma, la biblioteca está migrando a ser un espacio en el que conviven las diferentes funciones asignadas por la comunidad, pueden llegar a convertirse en espacios culturales y compartir actividades junto con el archivo y el museo, además de librerías o cafeterías.

Realidad y tendencias

Pensar en el futuro de un espacio siempre es arriesgado, de hecho, como apunta Stewart Brand (1995) cada biblioteca que se construye – o se renueva – es una predicción del futuro. Si bien es cierto que cuando se inaugura una biblioteca los espacios han de tener una función determinada, ya desde el primer día, también deben estar pensados para cubrir necesidades futuras. Precisamente, prepararse para el futuro es el mayor reto al que se enfrenta cualquier biblioteca, porque las predicciones sobre el futuro siempre son incorrectas, como apunta también Brand. (op cit). (Watson, 2017, párr. 3).

La tendencia que marca la literatura con relación a los espacios de las bibliotecas universitarias refiere a la reducción de los espacios dedicados a las colecciones impresas en favor de espacios dedicados a la interacción de los estudiantes. Estos cambios devienen principalmente al aumento en el uso del internet y redes sociales como principales formas de información y comunicación, así como el surgimiento de nuevos modelos educativos.

Hasta la década de 1980 aproximadamente, los espacios bibliotecarios fueron proyectados para albergar un número creciente de impresos con proyecciones de aumento a 25 o 30 años. La revolución del internet, el aumento en la producción de información y la aparición de formatos de información digital, han propiciado que este aspecto tan importante para la institución bibliotecaria a través de los siglos, se encuentre en análisis y en búsqueda de una adecuada solución. Si bien la ley de Ranganathan sobre que la biblioteca es un organismo en crecimiento sigue vigente, pero el crecimiento documental ahora se encuentra en el espacio digital.

Lo anterior se refleja en las estadísticas de uso de los materiales impresos dentro de la biblioteca (Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios A.C., 2015), así como el poco aumento en la consulta de los materiales digitales por parte de la comunidad estudiantil. Ante esta situación, bibliotecas norteamericanas y europeas están optando por otras opciones para el resguardo de los documentos impresos, como es compactar las estanterías y utilizar depósitos externos con la finalidad de liberar el espacio para otras actividades. Esto implica en ocasiones, la desaparición de bibliotecas departamentales por servicios en línea.

Cabe la pregunta sobre cuantas instituciones, sobre todo de países latinoamericanos o denominados en desarrollo, pueden optar por estas opciones, tanto por el costo que representa como por la inversión realizada a lo largo de los años en el desarrollo de colecciones impresas, considerando que estas colecciones no están en su totalidad digitalizadas, ni lo estarán en un corto tiempo y en muchos casos, se pueden considerar como patrimonio cultural aunque no se trate de documentos históricos, el conjunto de estas colecciones son valiosas por su historia y desarrollo mismo.

Otra adaptación en boga es la creación de zonas semiprivadas temporales, es decir, la posibilidad de que el usuario cree sus propios espacios conforme sus necesidades a través de un mobiliario flexible como mamparas, sillas o sillones diversos, entre otros. Una muestra de una planificación abierta, un diseño dinámico y flexible, en donde el diseño de bibliotecas y espacios nuevos se convierte en una tarea creativa (Watson, 2017).

Con relación al modelo educativo, los nuevos hábitos de estudio y la preferencia por el fomento de un aprendizaje autónomo dan pauta a otras propuestas pedagógicas como el aula invertida. Autores como Daniel H. Pink consideran que la era de la información y del conocimiento está dando paso a la era conceptual, en donde los atributos personales como la empatía y la creatividad se consideran los bienes sociales y colectivos más preciados (Watson, 2017).

En este tenor de ideas, Andrés Oppenheimer expone como los modelos educativos devenidos de la época prusiana en el siglo XVIII, en donde se instauró la educación gratuita y obligatoria como mecanismo de control político, se buscaba la formación de un trabajador dócil, respetuosa de la autoridad y de los horarios establecidos.

Pero más allá de los contenidos educativos, el modelo de clases en sí mismo contenía formas más sutiles de moldear la mente de los alumnos; los alumnos estaban sentados en filas para escuchar las disertaciones de su maestro, se levantaban cada vez que entraba el profesor, y las clases estaban separadas por “materias” que debían ser memorizadas cada una en sí misma, y sin relación con las demás, para no estimular el pensamiento crítico de los estudiantes. Y las materias a su vez, eran dictadas en periodos sucesivos de 50 minutos cada una para que los estudiantes saltaran de una a otra, en constantes interrupciones para que no les permitieran desarrollar ideas peligrosas (Oppenheimer, 2019, p. 231).

¿Les suena parecido el esquema anterior? Tal vez porque algunos lo hemos vivido o lo seguimos viviendo, pero también porque hemos escuchado que este es el modelo que está obsoleto. En el nuevo modelo, lo importante no es recuperar la información, sino lo que se crea a partir de ella, con base en el fomento de un aprendizaje activo en donde se resuelvan problemas, se creen productos y se generen nuevas ideas.

Precisamente en el nuevo entorno, la biblioteca resalta su relevancia al convertirse en ese espacio en que los alumnos pueden interactuar con sus compañeros o maestros y profundizar sus conocimientos en un espacio diferenciado y en un horario libre. Por supuesto, estos cambios impactan la función bibliotecaria en su forma de hacer sus actividades debido al rompimiento de la concepción de los espacios educativos en su forma física como actualmente los conocemos. Un ambiente escolar interactivo requiere de espacios de trabajo común en donde los alumnos aprendan a su propio ritmo (Oppenheimer, 2019, p. 241).

Ante esto, Juan José Fuentes, refiere a Santi Romero cuando menciona que:

la palabra “libertad” es la que le surge espontáneamente a un usuario cuando califica su biblioteca ideal. Libertad de movimiento y de acción, de circular, de leer, descansar, conversar y también concentrarse cuando quiera y todo el tiempo que quiera (Fuentes Romero, 2004), los nuevos modelos refieren que, para acercarse a la comunidad, debe de crearse espacios abiertos, sin barreras, y recalcar la calidad de la

circulación y las oportunidades para vivir oportunidades sorprendentes en la biblioteca, poniendo hincapié en el aprendizaje y el descubrimiento inherente a lo largo del camino, en lugar de centrarse sólo en el destino o el objetivo del viaje. A veces, puede ser mejor viajar que llegar al lugar (Gambles, 2010, párr. 13).

Los cambios referidos presentan una oportunidad para posicionarse en la comunidad si la biblioteca y los bibliotecarios logran visualizar y anticiparse a estas realidades para contribuir al éxito escolar de los estudiantes y brindar un eficiente apoyo al sistema docente. Muchas bibliotecas en el mundo están trabajando en ello, cambiando esquemas, incorporando tecnologías, mobiliario, brindando servicios innovadores como los *makerspace*, ofertando espacios para la lectura en silencio y el trabajo colaborativo, fomentando la cultura de la participación, tal vez porque: “Las tecnologías de la información y de la comunicación parecen cuestionar al libro y la biblioteca, pero impulsan de manera decisiva su producción y utilización” (Muñoz Cosme, 2011, p. 11).

De esta forma, la biblioteca universitaria deberá ser accesible en cualquier forma, física y virtual, y su espacio, el edificio, convertirse en el referente social que contribuya al nuevo modelo educativo que está surgiendo en el mundo.

Otro aspecto importante para considerar en este esquema en donde la interacción humana se vuelve relevante es el componente emocional de los usuarios y no usuarios, con relación al espacio bibliotecario. Identificar las emociones positivas o negativas que llevan a utilizar las bibliotecas. se han realizado algunos estudios al respecto, pero valdría la pena incrementarlos para la toma de decisiones relacionadas con la forma, diseño y distribución de los espacios bibliotecarios con la intención de mejorar sus experiencias.

Por ejemplo, en el estudio se utilizó la ingeniería Kansei que busca identificar las imágenes mentales, percepciones y gustos del consumidor, para analizar las percepciones de los usuarios de una biblioteca universitaria. Entre otros resultados, se establece que el silencio sigue siendo importante para el usuario (coincide con otros estudios, el silencio sigue siendo importante), así como el clima ambiental (temperatura) por lo que la autora recomienda a los arquitectos interesados prestar especial atención a la distribución y funcionalidad, que sea agradable y acogedora, tenga frescura y ventilación y contribuya a la organización y eficiencia.

Otro tema que está muy presente es el de la sostenibilidad, como la capacidad de mantenerse a sí misma de manera económica, social y ambiental. Este último punto es de gran interés debido entre otras razones, al

compromiso con cuidar el medio ambiente y el costo que representa el mantenimiento de las instalaciones físicas como pueden ser el aire acondicionado.

Conclusiones

“La biblioteca no ha muerto, como parecía indicar el desarrollo de las tecnologías digitales, pero sí ha muerto un tipo de biblioteca, la biblioteca como simple depósito de libros. Hoy la biblioteca es un lugar de interconexión con todo tipo de documentos, informaciones y personas. Dicho de otro modo, las bibliotecas han dejado de ser colecciones para transformarse en conexiones. Hoy la biblioteca no sólo permite acceder a los fondos que guarda, sino que pone en contacto con todo un mundo externo de documentación e información. Es una ventana abierta al mundo”.

Muñoz Cosme, 2011

Las bibliotecas universitarias como centros de aprendizaje siempre han estado en constante transformación y adecuación a las necesidades intelectuales del ser humano. Son parte importante en la generación y difusión del conocimiento que se genera en sus instituciones y en otras partes del mundo.

A través de sus espacios y servicios, hacen accesible a sus comunidades de usuarios el conocimiento acumulado por la humanidad. En teoría, las barreras para lograrlo se están difuminando aun cuando todavía no sea generalizable a todos los pobladores del planeta. Lo anterior debido a que, conforme se incrementa el uso de la información digital, se seguirán necesitando los espacios físicos de las bibliotecas, simplemente porque no toda la información se encuentra digitalizada y disponible, además de que los soportes electrónicos y digitales todavía no han demostrado su perdurabilidad a través de largos periodos de tiempo. El impreso se sigue y seguirá utilizando por un periodo de tiempo todavía indeterminable.

Con base en los nuevos modelos educativos, la biblioteca tiene que aprender a aprender de sus usuarios, de la historia y de su contexto para brindar espacios pertinentes a las nuevas necesidades, demandas y usos. Aprender precisamente, del uso real que se realiza en los espacios bibliotecarios es un área de oportunidad que hasta el momento ha sido poco explorada y que valdría la pena incrementar. De esta forma:

“La biblioteca será un nuevo Proteo, un ser camaleónico que podrá cambiar fácilmente de forma y de funciones. La biblioteca se hará centro social, cafetería, parque, lugar multifuncional, donde además de libros y ordenadores haya la posibilidad de encontrarse, hablar, divertirse y reflexionar. Un lugar que pueda mutar en cada nueva revolución tecnológica y en cada nueva transformación social.”

Muñoz Cosme, 2011.

Referencias

- Ancona Riestra, R. (2014). Biblioteca Estatal de Ciencias. Parque científico y tecnológico del estado de Yucatán. En C. Mireles Cárdenas, *Impacto académico y social de la construcción de espacios en los servicios de información de bibliotecas y archivos* (pp. 57 - 79). UASLP.
- Association of College and Research Libraries (2019). *Environmental scan 2019*. ACRL / ALA.
- Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios A.C. (2015). *Diagnóstico de bibliotecas de instituciones de Educación Superior afiliadas al CONPAB - IES 1993-2013*. CONPAB -IES.
- Fuentes Romero, J. (2004). El edificio de la biblioteca. tres miradas diferentes y complementarias. *Educación y Biblioteca*, 16(144), 78-81. <http://hdl.handle.net/10366/119112>
- Gallo León, J. P. (2017). *Los edificios de las bibliotecas universitarias. Planificación y evaluación*. TREA.
- Gambles, B. (2010). Nuevos espacios para nuevos usos. *Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (25). <https://bid.ub.edu/25/gambles3.htm>
- Garza Mercado, A. (2003). *Función y forma de la biblioteca universitaria*. El Colegio de México.
- González-Fernández Villavicencio, N. (2017). Espacios físicos de la biblioteca universitaria en el nuevo ecosistema de aprendizaje. *Anuario ThinkEPI*, 11, 109 - 118. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.14>
- Lai Chen, A. (2013). *Estudio de las sensaciones percibidas por el usuario para la evaluación de las bibliotecas universitarias de la UPV mediante la ingeniería KANSEI*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Merlo Vega, J. (2016). *Innovación y servicios emergentes en bibliotecas universitarias*. Ciudad de México.
- Muñoz Cosme, A. (2004). *Los espacios del saber. Historia de la arquitectura de las bibliotecas*. TREA.
- Muñoz Cosme, A. (2011). L'arquitectura de biblioteques en el segle XXI. revista de biblioteconomia i documentació. *Revista de Biblioteconomia i Documentació*, (54), 20-33.
- Oppenheimer, A. (2019). *¡Crear o morir! La esperanza de América Latina y las cinco claves de la innovación*. Penguin Random House.
- Saunders, L. (2016). Room for Improvement: Priorities in Academic Libraries' Strategic Plans. *Journal of Library Administration*, 56(1),1-16. <https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1105029>
- Vázquez Martínez, J. A. (1993). *La función social del tlacuilo, los amoxtils y los amoxcallis*. UNAM.
- Watson, L. (2017). El diseño de la biblioteca universitaria del siglo XXI: ideas y. *Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (38). <https://bid.ub.edu/es/38/watson.htm>

Redes Sociales y Marketing Experiencial en Bibliotecas: Conectando a las Personas a través de las Emociones

Leslie Villanueva Flores*

Resumen

En la actualidad el marketing experiencial viene a jugar un papel disruptor y concientizador a los responsables de las marcas, dejando atrás el concepto clásico de “marketing transaccional” al instaurar el valor humano por sobre lo numérico. Esta tendencia propone crear conexiones entre las marcas y los consumidores en donde emociones, sensaciones y experiencias memorables son asociadas al consumo de los productos o servicios. La presente ponencia analizará el concepto de marketing de la experiencia y su desarrollo e impacto en el mundo de las bibliotecas a través de las redes sociales haciendo foco en el marketing emocional con el fin de aumentar la visibilidad y afianzando el sentimiento de permanencia de los usuarios/personas hacia a la biblioteca. Finalmente se presentan propuestas y consejos clave para crear y potenciar desde el marketing experiencial un “*engagement*” con estrategias digitales social media en las bibliotecas.

Palabras clave: experiencias, marketing, servicios, bibliotecas, redes sociales

Marketing de experiencias: conectando con la mente y el corazón

En la literatura del marketing se atribuye la primera definición de economía de la experiencia a los autores Pine y Gilmore cuando en 1998, publicaron su obra titulada *Experience Economy*, basada en el nacimiento de una nueva era económica caracterizada por un tipo de empresas orientadas a un consumidor que está más centrado en la búsqueda y experimentación de sensaciones, beneficios emocionales y momentos calificados como singulares, únicos, auténticos y memorables. Así, proponen incorporar a cualquier producto o servicio una serie de sensaciones, siendo éstas el origen de la percepción de una **experiencia irrepetible** que permite aumentar el valor del producto o servicio adquirido

* Bibliotecóloga Licenciada en Ciencias de la Documentación, Coach Ontológico. Máster en Gestión de Servicios Bibliotecarios por Esneca Business School, España ©. Postulada en Gestión de Recursos Humanos. Directora Sede Chile de la Red Latinoamericana de Conferencistas. Ex Presidenta del Colegio de Bibliotecarios de Chile A.G. Actualmente es jefa de carrera Técnico en Bibliotecología y Documentación Centro de Formación Técnica ENAC, Chile. Correo electrónico: lvillanuevaf@enac.cl

por el cliente actual y potencial, otorgándole, además, un carácter auténtico, único y diferenciador.

Desde esta nueva perspectiva y en la actualidad, el marketing de experiencias, marketing experiencial o marketing de emociones trata de crear conexiones entre las marcas y los consumidores al involucrar todos los sentidos por medio de acciones o características particulares de una “marca”. Como consecuencia de ello, las organizaciones tendrán un alto poder de fidelización, un aumento positivo en su reputación online y offline que les permita destacarse de la competencia.

El marketing de experiencias posee una íntima relación con el neuromarketing que estudia el comportamiento del cerebro para evaluar su reacción ante los estímulos de propuestas de consumo y decisiones de compra.

“Una vivencia positiva y real es la clave para que el cerebro asocie en el futuro al producto/servicio con la marca”

En palabras simples, una experiencia gratificante, de calidad tiene el “poder” de cambiar el día ordinario de una persona para transformarlo en algo extraordinario. Este tipo de acciones, más allá de la inversión y planificación que requieran por parte de las empresas y organizaciones, tal como señalan los autores Pine y Gilmore “son sucesos que involucran a los individuos de forma personal” (1999) generando un valor intangible impagable y una interacción con la marca para la generación de una experiencia de vida recordada.

El marketing de experiencias se fundamenta en entender y escuchar al cliente y ofrecerle el producto o marca desde una perspectiva emocional.

Se trata de una nueva orientación que está movilizando a las tradicionales estrategias de marketing, basadas en características y beneficios, hacia la creación de experiencias para los consumidores en relación con el producto, y así lograr el objetivo último: que el cliente compre no un bien o servicio, sino que utilice a éste último como instrumento para la vivencia de sensaciones y experiencias (Schmitt 1999, p.57).

Dentro de las múltiples ventajas que podemos encontrar en el marketing Experiencial, se encuentran:

- ✓ **Creación de valor:** cuando aumentamos el valor de nuestra marca en la mente de los consumidores, se verá reflejado en un aumento la fidelidad y engagement.
- ✓ **Relaciones a largo plazo:** que debemos alimentar con estrategias efectivas que nos conecten y permanezcan a lo largo del tiempo.

- ✓ **Conexión con las emociones:** atrás quedará la relación con el objetivo de un mero intercambio económico; el experimentar sensaciones nuevas conectará al cliente/usuario con una percepción y sentimientos positivos hacia la marca.
- ✓ **Transmisión de los valores de la marca:** Lo más importante en una experiencia de marketing es antes de consumir el producto, que el cliente sea capaz de percibir los valores de la marca. Existe la posibilidad de crear una estrategia de marketing experiencial emocionante y original, pero si no va acorde con lo que la marca quiere transmitir será un fracaso.
- ✓ **Lo positivo fluye:** Un cliente satisfecho y sorprendido positivamente es un portavoz de las ventajas y virtudes de una marca; lo que equivale a una mayor difusión; mejor reputación y la llegada de nuevos clientes.

Para el autor Max Lenderman (2008) en su libro *Marketing experiencial: La revolución de las marcas*, el marketing experiencial basa su éxito en ocho fases:

1. Las campañas de marketing experiencial deben suponer un claro beneficio para el consumidor.
2. El marketing experiencial se comunica en un diálogo personal entre la marca y el consumidor.
3. El marketing experiencial debe ser real y auténtico.
4. El marketing experiencial se basa en implicar a la gente de forma gloriosa.
5. El marketing experiencial dará más poder al consumidor individual pero no olvidará a las masas.
6. El marketing experiencial establecerá comunicaciones con los consumidores exclusivamente en los lugares y momentos en que serán más receptivos.
7. El objetivo del marketing experiencial es alcanzar el éxito utilizando formas y enfoques innovadores para llegar al consumidor de forma creativa, práctica y cercana.
8. El marketing experiencial será la clave del éxito o del fracaso de las marcas del futuro.

Al pensar en el mundo de las bibliotecas, ya sean estas universitarias, especializadas, académicas, públicas o escolares, se oye con cada vez más fuerza la relevancia de los términos “satisfacer y fidelizar”; y es que hoy muchas

veces lamentamos las consecuencias de un mal servicio, de una promesa no cumplida, de un usuario molesto e insatisfecho que simplemente perdimos y no se volvió a recuperar y re-encantar por falta de visión o estrategias adaptadas a los nuevos tiempos.

La realidad, es que en el mundo de las organizaciones de servicios y en especial de las bibliotecas, la fidelización es crucial para la óptima gestión de la misma, y si se genera desde el prisma del marketing de experiencia, sin duda puede generar una diferencia significativa. En este sentido, un servicio clásico como la atención al usuario ahora por ejemplo puede incorporar elementos del marketing de experiencias, donde los deseos, sentimientos y emociones en el diseño de los servicios se convertirán en experiencias únicas, auténticas y memorables.

Toda vez que la institución es consciente de escuchar y conocer a su público usuario (audiencia), sus gustos, intereses, necesidades, se abre a la oportunidad de generar un vínculo duradero más allá del producto o del servicio de información. Este es un desafío en muchas unidades de información, que ya están trabajando.

De acuerdo con el Informe APEI sobre Bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y caminos (Marquina, 2013), Una biblioteca es una institución camaleónica que sabe amoldarse a las situaciones y cambios generacionales sin llegar a perder sus objetivos y esencias principales de servicio, acceso, igualdad y libertad. Entre las señales que indican la necesidad e importancia de las bibliotecas en la sociedad, se listan:

- Espacios y servicios democráticos al alcance de todos los públicos, edades, razas, niveles económicos y de conocimientos.
- Libre acceso a la información, tecnología, herramientas y resto de recursos y servicios puestos a disposición de los usuarios.
- Formación en general y formación de usuarios en el uso de las nuevas tecnologías y en el acceso a la información con el principal objetivo de disminuir la brecha digital existente.
- Lugares de ayuda, apoyo, orientación, educación, ocio, participación ciudadana, divulgación, difusión y creación de comunidades.
- Lugares de aprendizaje, estimulación de la curiosidad y de la creatividad que invitan al desarrollo y la obtención de ideas y su puesta en marcha.
- Lugar de evasión, unión, disfrute, lectura, escucha y para compartir con el resto de personas.
- Preservación del pasado y de la memoria local.

- Entidades eficientes en cuanto al gasto y el beneficio que aportan a la sociedad.
- Entidades vivas, llenas de energías y sensaciones. Más necesarias que nunca en épocas de crisis.

Para encaminar las estrategias de las bibliotecas hacia el camino de la experiencia, podemos utilizar la ruta formada por cinco pasos:

- ✓ **Analizar el contexto de los usuarios:** las bibliotecas deben preocuparse por conocer el entorno cultural y sociológico en el que se desenvuelve su público usuario.
- ✓ **Crear una estrategia:** tras el estudio de los usuarios, podemos plasmar en un informe estratégico el tipo de experiencias que pueden tener un impacto positivo sobre ellos. Por tanto, deberemos tener claro qué tipo de experiencia queremos crear, por qué se tratará de una acción valiosa para la organización y cómo se va a realizar.
- ✓ **Diseñar la experiencia:** con los objetivos y la filosofía clara, se evaluarán los elementos para crear una imagen coherente en todos los generadores de experiencias comentados en el punto anterior.
- ✓ **Crear relaciones:** ahora nuestra labor consistirá en aplicar la estrategia a las relaciones que se producen día a día. Hablamos de formar al personal, ajustar los canales de comunicación, apostar por las redes sociales... de cuidar la experiencia más directa con el usuario.
- ✓ **Retroalimentación:** el marketing experiencial, al igual que cualquier otra forma de gestión, no termina nunca. Debemos establecer una estrategia que sea capaz de escuchar al mercado y adaptarse a sus necesidades, adaptando las experiencias a los cambios socioculturales que puedan surgir con el paso del tiempo.

Un punto a tener en consideración es la comunicación entre nuestros usuarios/personas y la “marca” (biblioteca), la cual debe ser bidireccional y en constante co-construcción, sólo a través de un diálogo fluido (entornos físicos y virtuales) se propiciará la confianza. Sin una estrategia adecuada, la llegada de la biblioteca puede desconcertar y desconectar fácilmente a los usuarios/personas de nuestras ofertas de servicios y productos de información, y en última instancia, de nuestra marca de la biblioteca.

Nuestra tarea entonces será la del crear experiencias significativas impulsadas por el contenido, el marketing de experiencia no sólo se trata de llamar la atención de nuestras comunidades sino también mantenerla y fidelizarla, debemos involucrarnos más allá de “nuestras murallas”.

Ciertamente las bibliotecas tienen en la actualidad variados retos (tecnológicos, sociales, educativos, culturales, entre otros.), sin embargo hay desafíos transversales que trascienden al tipo de unidad y que tienen que ver cómo nos posicionamos frente a una comunidad, conocer las necesidades informacionales y culturales de ella; para ello, no solo basta con realizar un estudio a priori basado en la experiencia o lo vivencial, sino que es imprescindible ejecutar planes de trabajo constantes de monitoreo de necesidades y de satisfacción de las mismas a través de herramientas del marketing experiencial.

Estamos en medio de redefinir nuestro papel desde simplemente ser bibliotecarios para convertirnos en creadores de diferencias que evolucionan a las bibliotecas. Como profesionales de la información, se logra vislumbrar que el mundo está entre la gente y no fuera de ella; siendo capaces de representar lo que la comunidad tiene como realidad y qué de ésta deseamos acrecentar, mostrar y realzar como estado cultural de sus deseos y voluntades.

Nuestro trabajo con la cultura brinda la imaginación y la creatividad en lo cotidiano, logrando ser horizontal y relativo en el concepto dentro del discurso de los participantes, llevándolos a completar sus experiencias de forma sincrónica y siempre abierta. La cultura al ser inmanente a la profesión le permite, mediante este rol, mejorar los significados y alcances de cualquier grado cultural, aportando a su desarrollo, incluyendo su creación, difusión y valoración pública.

Es importante que el bibliotecólogo se atreva más en innovar y en rescatar este y otros roles que han estado ocultos por años, ya sea por responsabilidad de nuestra cultura bibliotecaria o por los estereotipos marcados de la sociedad, lo importante es rescatar y aplicar de manera significativa nuestras competencias dándole rumbos con caracteres muy diferentes a los que poseía. Para Teresa Márquez (1998) el... bibliotecario...demanda acciones mayores de impacto y responsabilidad social.

Para empezar por un cambio de mentalidad y "redescubrirnos" debemos a veces de dejar de ser tan tecnicistas y situarnos en un plano más social pero también utilizando las herramientas que las tecnologías nos proporciona. Redescubrámonos como profesionales íntegros que no tienen nada que envidiar a otras disciplinas, recordemos que al ser agentes de desarrollo cultural, somos una guía. Si el cambio lo hacemos desde dentro veremos los resultados muy pronto afuera, en la sociedad.

Redes sociales y marketing de experiencias

Si hablamos de marketing de experiencias a veces nos puede resultar un tanto complicado pensar en algo tan *offline* como generar una "experiencia de

calidad” o “llegar al corazón del cliente” con nuestro producto o servicios con algo tan *online* como lo son las redes sociales.

Antes de la llegada de internet la comunicación era unidireccional, es decir las organizaciones utilizaban los medios con el único objetivo de vender y publicitar sus productos, no existía un *feedback* masivo y *vox populi* que nos indicara si el cliente estaba a gusto con lo ofertado.

Hoy en día, no hay duda de que las redes sociales marcaron un antes y después, no sólo desde la interacción con los clientes, sino que además en la forma de ofrecer sus productos y servicios y el cómo el cliente manifiesta su satisfacción, lo que repercute directamente a la empresa y su “marca”.

“Ahora tus clientes tienen voz, y suena muy fuerte”.

En este sentido, el marketing experiencial y marketing digital van muy de la mano y en estrecha relación; pues nos permite mayor afinidad con el público objetivo, trabajando unidos se envía desde la organización un mensaje más claro y la estrategia de posicionamiento online se fortalece y consolida.

El marketing experiencial es una disciplina centrada en el consumidor. De allí que nace el concepto de “XMers o Consumers of XM” (consumidores de Marketing Experiencial) en donde las organizaciones desarrollan campañas de marketing basadas en la conversación, en la dinámica de un diálogo del uno-a-uno. Es una metodología basada en la interacción humana, que no debe invadir al consumidor sino aumentar su experiencia con la marca.

Para posicionarnos en una estrategia digital desde el marketing experiencias en bibliotecas, lo primero es establecer las redes y tipos de usuarios que las utilizan. Hoy por hoy por ejemplo el marketing dirigido a la Generación Z se está convirtiendo en el principal reto para todos los que trabajan en marketing online y offline.

En la nueva edición del informe que presentan We Are Social y Hootsuite este 2019, y que año a año muestra las estadísticas, análisis y principales tendencias acerca del número de usuarios de internet, las redes sociales, entre otros. Algunos titulares nos permiten tener un panorama global de la situación:

- Hoy hay 5,11 billones de usuarios móviles únicos en el mundo, 100 millones más (2 %) en el último año.
- Hay 4,39 billones de usuarios de internet en 2019, un aumento de 366 millones (9 por ciento) en comparación con enero de 2018.
- Hay 3.48 mil millones de usuarios de redes sociales en 2019, con el total mundial creciendo en 288 millones (9 %) desde esta vez el año pasado.

- En enero de 2019, 3.26 mil millones de personas utilizan las redes sociales en dispositivos móviles, con un crecimiento de 297 millones de nuevos usuarios, lo que representa un incremento anual de más del 10%.
- El 90,4% de los *Millennials*, el 77,5% de la Generación X y el 48,2% de los *Baby Boomers* son usuarios activos de redes sociales.
- Los usuarios dedican un promedio de 2 horas 22 minutos al día en redes sociales y mensajes.
- El 54% de los navegadores sociales utilizan las redes sociales para buscar productos.
- El 49% de los consumidores dependen de las recomendaciones de los *influencers* en las redes sociales.
- 500 millones de historias de Instagram se cargan diariamente en todo el mundo.
- El 91% de todos los usuarios de redes sociales acceden a los canales sociales a través de sus dispositivos móviles.
- “En la era de la digitalización, las redes sociales resultan imprescindibles para que las marcas se mantengan relevantes en el entorno virtual”.

Estas sorprendentes cifras lejos de impactarnos por el avance y vinculación de la humanidad con las tecnologías nos indican que las bibliotecas tenemos la gran oportunidad de crear experiencias en nuestros usuarios con sentido; hay una cantidad incontable de usuarios con sed de leer contenido fresco, conocer nuevos productos o servicios de información, nos encontramos en una sociedad con apetito voraz de información y, sobre todo, con anhelos de interactuar con el resto del mundo sobre temas de interés.

Para las bibliotecas ha llegado el momento de ofrecer algo diferencial, algo que te haga único en su sector, que las diferencie y que capte la atención del usuario a través de diferentes formatos. Desde ellas, la conexión con los usuarios resulta imprescindible.

El desarrollo de una estrategia digital nos permitirá una mayor cercanía con nuestro público usuario, ofreciendo una gran experiencia de marca. Si hoy en día la sociedad está en las redes sociales, las bibliotecas deben estar más vivas y presentes que nunca para encantar.

Desde el marketing de experiencias podemos crear y potenciar desde las redes sociales en bibliotecas, las siguientes utilidades que nos propone Julián Marquina (2013):

- Difusión, dinamización y comunicación de información a usuarios de la biblioteca: noticias, actividades, enlaces, vídeos, fotografías, eventos, nuevas adquisiciones, exposiciones, presentaciones...
- Creación de imagen y posicionamiento en el sector. Mostrar a la biblioteca como un espacio de cercanía con sus usuarios y de difusión de los temas de interés y actualidad.
- Creación de grupos, *fan pages*, comunidades, páginas... en las distintas plataformas de redes sociales para unir a personas alrededor de la biblioteca.
- Escuchar e interactuar con la comunidad de usuarios de la biblioteca. Conectar con los usuarios de la biblioteca y con potenciales usuarios.
- Mostrar el lado humano de la biblioteca a través de vídeos e imágenes de las personas que trabajan dentro o de personas a las cuales se les invitan a participar en cualquier actividad de la biblioteca.
- Como espacio de difusión de actividades dentro de un club de lectura online y debate.
- Realizar encuestas para saber la opinión de los usuarios sobre cualquier tema, servicio o actividad de la biblioteca.
- Plantear preguntas y dar respuestas. Hay altas posibilidades de encontrar la respuesta que se está buscando a través de la ayuda en la respuesta de los usuarios.
- Canal de atención al usuario en tiempo real y buzón de sugerencias.
- Buscar y compartir conocimiento a través de Facebook. Difusión de actividades, productos y servicios, y de contenido exclusivo para los seguidores.
- Realizar concursos acordes con los objetivos de la biblioteca.
- Añadir eventos sobre nuestro sector profesional o actividad social en la biblioteca.
- Dar difusión a la biblioteca a través de diferentes anuncios de pago en las redes sociales.
- Realizar videoconferencias o *hangouts* con los usuarios de la biblioteca en actividades o eventos programados

Consejos desde el marketing de experiencias en bibliotecas aplicadas a redes sociales: reencantando a las personas

- Utilizar estrategias de marketing digital como email marketing y una página web informativa atractiva.

- Analizar cuál es el producto o servicio estrella (el que más tracción haya tenido en redes sociales).
- Utilizar las redes sociales para definir dónde, cuándo y qué tipo de experiencia de marca o activación se llevará a cabo. Generar expectativa publicando la información importante en redes sociales.
- Crear una *landing page* del evento (experiencia de marca), inclusive si el evento es gratuito, para que tus clientes (invitados) puedan reservar el espacio en sus agendas.
- Compartir contenido en redes sociales con un *hashtag* del evento.
- Generar *live posting*, publicando en vivo y en directo lo que está pasando en tu biblioteca. Hay que salir a vivir la marca, la experiencia y contarla.
- Establecer puntos de contacto estratégicos. Algo tan sencillo como incluir los iconos de las redes sociales de la biblioteca en ese sitio con el que los usuarios tienen contacto mientras interactúan con la marca.
- Escuchar y participar en la conversación. Seguro que ya sabes qué es eso de la escucha activa. No nos debemos limitarnos a responder o agradecer comentarios, sino que trasladar la respuesta a la experiencia.
- Facilita el acceso a la red WiFi. Y cuando digo facilitar me refiero a que nadie tenga que ponerse en contacto con un empleado para conseguir las claves de acceso a la red. Con facilitar no me refiero a que el nombre de la red sea impronunciable o que para introducir la contraseña correcta necesite 5 intentos. Facilita el acceso. Incluye nombre de la red y contraseña en sitios visibles. Cambia el nombre de la red a uno que haga referencia a tu marca al igual que la contraseña.
- Aprovechar la voz de los usuarios reales y/o potenciales. Los asistentes experienciales son la clave para que corran la voz a través del contenido generado por el usuario; es decir, publicaciones en las redes sociales de la gente común.

Estas y muchas más son algunas de las acciones que podemos crear para las bibliotecas; y si bien no todas las experiencias tienen que ser sinónimo de caras sonrientes, actitud distendida y movimientos estudiados, también pueden representar un riesgo de por sí y no siempre todo sale de maravillas en el primer intento. La gestión de experiencias consiste en comprender los aspectos psicológicos y resortes emocionales de una experiencia y la forma en que la persona reacciona a las pistas, es un aprendizaje constante que va transformándose en la medida de los tiempos, nuestra misión y los cambios en

la sociedad. La verdadera esencia de la creación de valor estriba en la consistencia, la sinceridad y la autenticidad.

Para que el marketing de experiencias sea un éxito, los profesionales de la información deberán demostrar evidencia, ofreciendo garantías significativas, siendo confiables, honestos y abiertos, demostrando sus compromisos en todo el proceso de consumo especialmente en cada etapa de la experiencia.

Referencias

- Alfaro, E. (2010). *El ABC del customer experience*. Wolters Kluwer.
- Barrios, M. (2012). Marketing de la Experiencia: principales conceptos y características. *Revista Palermo Business Review*, (7), 67-89.
- Carbone, L.P y Haeckel, S.H. (1994). Engineering Customer Experiences. *Marketing Management*, (3), 8-19.
- Carlson, R. (1997). *Experienced Cognition*. Lawrence Erlbaum Associations.
- David, L. (2011). *The atlas of new librarianship*. MIT Press.
- Drucker, P. (1993). *The practice of management*. NY: HarperCollins.
- Lenderman, M, y Sánchez, R. (2008). *Marketing Experiencial: la revolución de las marcas*. ESIC.
- Marquina, J. (2013) *Informe Apei sobre bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y caminos*. <https://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/3301/1/Archivo.pdf>
- Martí, J. y Muñoz, P. (2008). *Engagement marketing: una nueva publicidad para un marketing de compromiso*. Pearson Educación.
- Moral, M, y Fernández, M.T. (2012) Nuevas tendencias del marketing: el marketing experiencial. *Revista Entelequia*, (14), 237-251.
- Oliver Conti X.y Serra Masip E. (2013). *Marcas que sueñan*. Libros de Cabecera.
- Schmitt, B. H. (2006). *Experiential marketing*. Deusto.
- Simon, K (2019). *Informes especiales. Digital 2019: el uso global de internet se acelera*. <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>
- Villanueva, L. (22 de mayo, 2016). Marketing de experiencias...y si lo aplicamos en la biblioteca? Infotecarios. <http://www.infotecarios.com/marketing-de-experiencias-y-si-lo-aplicamos-en-la-biblioteca/#.XRg-1uhKjIU>

Entornos de Aprendizaje, Tecnología y Creación

Matías Cacciagrano*

Resumen

En esta narrativa de experiencias, se pone en evidencia el ludo y didáctica puesta en escenarios de creación, el autor narra en primera persona su proceso creativo y de innovación desde su exploración personal hasta llevarla al servicio y desarrollo de otros, en especial en proyectos de impacto para jóvenes y niños.

Palabras clave: entornos, creación, innovación, tecnología, proyectos

Experiencias de aprendizaje, tecnología y creación

Hace algunos años me dedico a la creación de espacios, difusión y empoderamiento social de las nuevas tecnologías. Muchas veces he decidido hacerlo desde lo privado y en espacios no formales ya que en principio me otorgaban la libertad necesaria para trabajar de manera orgánica, sin la necesidad de resolver o sacar conclusiones de forma apresurada.



* Emprendedor tecnológico de impacto social, programador de formación autodidacta. Fundador de Creativis Taller de Programación y emprendedurismo para chicos de 13 a 18 años. Co-fundador de Darwin Research & Think Tank Plataforma que fomenta la experimentación e investigación de las tecnologías con fines de impacto social.



Al comienzo mi energía estaba abocada en lograr un ambiente colaborativo, donde las ideas pudieran fluir, para luego intentar convertirse en proyectos que generaran algún tipo de impacto sobre la realidad. Para mí era muy importante que todo tuviera un intercambio directo con lo que pasaba fuera de las paredes de estos espacios.

Lo que les voy a contar es un caso que me sucedió hace algunos años en un taller que funde cerca del 2012 llamado Creactivis, lo hacíamos todos los viernes por la tarde con un grupo de adolescentes, que creo ejemplifica lo anteriormente dicho:

Diálogo:

S- Se me ocurrió una idea, ¡quiero hacer una app para ayudar a buscar a las personas que se pierden!

M- Buenísimo, ¿por qué hacer esa app? conoces a alguien que se haya perdido?

S- Ehhh..., no. Leí una nota donde decía que en la Argentina se pierde al menos una persona por día y eso de alguna manera me “movilizó”.

M- Bien, pero ¿no te parece un poco complicado? si arrancamos con “perritos” o con algo más simple.

S- ¡Quiero hacer la de las personas mejor!

Después de su insistencia armamos un plan, buscamos a las personas que más sabían de esa problemática, nos interiorizamos, ellos le contaron su experiencia, él comprendió el dolor y en forma paulatina logró generar un vínculo emocional con su proyecto.

En el camino aprendió algunas cosas: PHP, HTML, CSS / Crear y administrar una base de datos / Armar una interfaz gráfica / Comprendió el uso de un servidor web.

Lo más importante de este caso no fueron los aspectos técnicos aprendidos, sino la experiencia de haber llevado su proyecto a la realidad, entender

los requerimientos, las necesidades, establecer y contemplar tiempos de producción, realizar mejoras, etc.

Desde que el proyecto salió de la cabeza de Santi, tuvo que hacer el ejercicio de proponer, negociar y muchas veces resignar cosas. El fuerte vínculo emocional que logró con su proyecto hizo que estuviera más de dos años trabajando, desarrollando su capacidad emprendedora, enfrentándose muchas veces a la incertidumbre, al no saber cómo resolver los desafíos, a tener que pedir ayuda y a pesar de todo los obstáculos, seguir adelante.



Es posible cambiar la manera de aprender haciendo que los chicos hagamos lo que nos gusta hacer, como nos guste y con eso, hacer que queramos participar activamente en nuestro aprendizaje. También creemos que los chicos de ahora tenemos el potencial de cambiar el mundo, y qué mejor, que darnos las condiciones y el ambiente que necesitamos. Santiago Aranguri



Nota: imagen de la página <http://www.personasperdidas.org.ar/>

El aprendizaje es lo que sucedió mientras estaba realizando algo que era importante para él, si alguien comprende a temprana edad que puede modificar la realidad y que la tecnología puede ser una herramienta fundamental para

lograrlo, estamos aportando para el desarrollo de una nueva generación de creadores.

En el 2014 comencé a trabajar para el Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. El proyecto consistía en abrir las puertas de algunas bibliotecas los sábados para armar clubes de programación, y lo presentaban de esta manera: “¿Querés crear tu propio sitio web, aprender nociones básicas de programación, desarrollar una aplicación móvil o un juego? ¡Sumate a Programá tu Futuro! No necesitás tener conocimientos previos ni ser un experto en computación”.

Durante las reuniones semanales en los clubes los aprendices tienen la posibilidad de formarse en herramientas de programación y realizar su propio proyecto mediante la asistencia de sus mentores. En estos encuentros los aprendices crean gradualmente su propia aplicación móvil o plataforma web mediante una metodología dinámica y autorregulada.

Cuando empezó el proyecto no éramos más de 4 o 5 personas tratando de delinear una estrategia y darle forma al proyecto. Rápidamente nos dimos cuenta de que el principal obstáculo era conseguir los RRHH que llevarán adelante los clubes de programación, “mentores” que comprendieran la filosofía de la propuesta que se basaba en 3 ejes simples:

- Se define el Club de Programación como un espacio abierto a la comunidad para que todos los interesados puedan aprender a programar.
- No se imparten clases de manera tradicional, en cambio se propone que los aprendices desarrollen la capacidad de tener un aprendizaje autodidacta.
- Se busca que los aprendices creen gradualmente su propia aplicación móvil o plataforma web con la colaboración de los mentores y de los otros aprendices.

En experiencias previas había observado que en este tipo de entornos de aprendizaje sucedían algunas cuestiones interesantes, en ese entonces las pude compartir con el grupo de trabajo y creo que hoy pueden ser de utilidad para quienes quieran participar o estén pensando en construir espacios similares:

- Las jerarquías en torno a la construcción del conocimiento son rotativas: Es muy probable que nos encontremos con participantes que tengan mejor información de temas específicos y que estén en capacidad de liderar esa instancia.

- El conocimiento circula de una manera muy diferente y choca con los entornos áulicos “tradicionales”: Las clases magistrales donde existen compartimentos estancos individuales generan cierta fricción con la circulación que se necesita para que el trabajo colaborativo fluya.

Administrar este tipo de espacios no lineales y muchas veces caóticos requiere un compromiso ineludible con el “no saber” y la frustración. Para facilitar el aprendizaje no es necesario saber todo y nunca dudar, es algo mucho más simple, basta con canalizar nuestra energía en ser buenos compañeros de ruta en el descubrimiento, el asombro y por supuesto en el hacer, conectando la voluntad y la curiosidad con el propio sentido.

Es evidente que no estamos formados para participar y menos para administrar este tipo de entornos, principalmente porque nos enseñaron desde pequeños que el no saber y la frustración son situaciones al menos humillantes.

En las primeras etapas del proyecto nos abocamos a generar un andamiaje para que los mentores pudieran sentirse seguros en ese entorno.

Más allá que era un espacio de programación, necesitábamos que los mentores entiendan la cultura maker, el famoso “hágalo usted mismo” e hicimos un pequeño repaso sobre cómo los espacios colaborativos fueron evolucionando a lo largo de la historia.

Estos datos esta disponibles en internet, son muy fáciles de encontrar en lugares como wikipedia o sitios similares, lo que intenté hacer es vincularlos y contarlos en forma de “historia” para que sea de fácil comprensión.

Lo importante de ese pequeño texto tenía las palabras claves “Hackers”, “Hackerspace”, “Cultura Maker”, “DIY”, “MakerFare”, “MakerSpace”, “FabLabs” y sirvió como puerta de entrada para que cada mentor pueda hacer su propio camino en comprender la dinámica de trabajo colaborativo.

Los clubes fueron un éxito, en los primeros meses los 6 espacios contaban con un total de 300 concurrentes, personas de diferentes niveles socioculturales que compartían un espacio para aprender a programar y relacionarse.



Si bien se realizaron una gran cantidad de proyecto individuales y grupales, la variable de éxito inesperada que gustaría compartir es la que más me impactó: Muchos aprendices después de un tiempo se convirtieron en mentores.

En el 2016 comencé a trabajar en Educar Sociedad del Estado y formar parte de un equipo para implementar una Política Pública a nivel Nacional. La idea base era armar Centros de Innovación Educativa con base tecnológica en diferentes provincias, para chicos de 6 a 18 años.

Fueron días de mucha incertidumbre, dos personas en una oficina vacía, con las siguientes responsabilidades:

- Plan pedagógico (disciplinas, formato, edades, contenido por edad, proyectos, seguimiento, rotación, dinámica, horarios, equipos, medición)
- Curación de contenidos

- Búsqueda de iniciativas
- Plan de despliegue
- Plataforma on-line
- Plan de mantenimiento
- Funcionamiento de centros
- Análisis de riesgos
- Armado del board
- Incorporación de otras iniciativas
- Capacitación facilitadores
- Definición de necesidades (80 centros)
- Eventos (ferias)

Rápidamente con mi colega nos dimos cuenta de que el único plan era que nosotros armáramos el plan, nos pusimos de acuerdo y empezamos a delinear un boceto de estrategia basado en consignas simples:

- Una buena idea por día.
- Mucha investigación.
- Armar una presentación que nos sirva para validar la propuesta.
- Armar una lista de las personas con las cuales queremos validar la propuesta.

Después de mucho trabajo, logramos armar una humilde presentación y la hicimos circular con las personas que nos podían aportar críticas y nuevos escenarios, recibimos muchos consejos y cada conversación nos sirvió para ir forjando una identidad.

En menos tiempo de lo esperado tuvimos que hacer una presentación formal en el Ministerio de Educación, el objetivo era tener un “OK” de lo macro para luego ir a lo micro.



Habíamos logrado el primer paso, ahora teníamos que convertir esa presentación en un centro de innovación. Si bien los dos teníamos experiencia, nos considerábamos generalistas y en este punto el proyecto necesitaba especialistas que fueran capaces de entender el concepto, trabajar en forma colaborativa con especialistas de otras áreas y darle vida a cada espacio.

Habíamos avanzado a paso firme y necesitábamos seguir siendo “ágiles”, necesitábamos una estructura creativa, funcional, flexible, donde sus integrantes tengan capacidad de autogestión y de desarrollar múltiples tareas.

Nuestra labor como coordinadores cambió drásticamente y se concentró en canalizar toda esa energía creativa para luego lograr resultado concretos y realizables.

Armamos el segundo equipo de 4 personas y le pusimos un nombre Nerd “Los Álamos”: Un biólogo, un diseñador gráfico, un músico

programador y un maker (Manuel Sánchez, Nicolás Caracciolo, Matías Zabaljauregui, Francisco Gerardi).

Junto a ellos pudimos empezar darle una forma más concreta al proyecto, desde definir las actividades multidisciplinarias, los mts2 y el *layout* de cada laboratorio, hasta la lista de materiales.

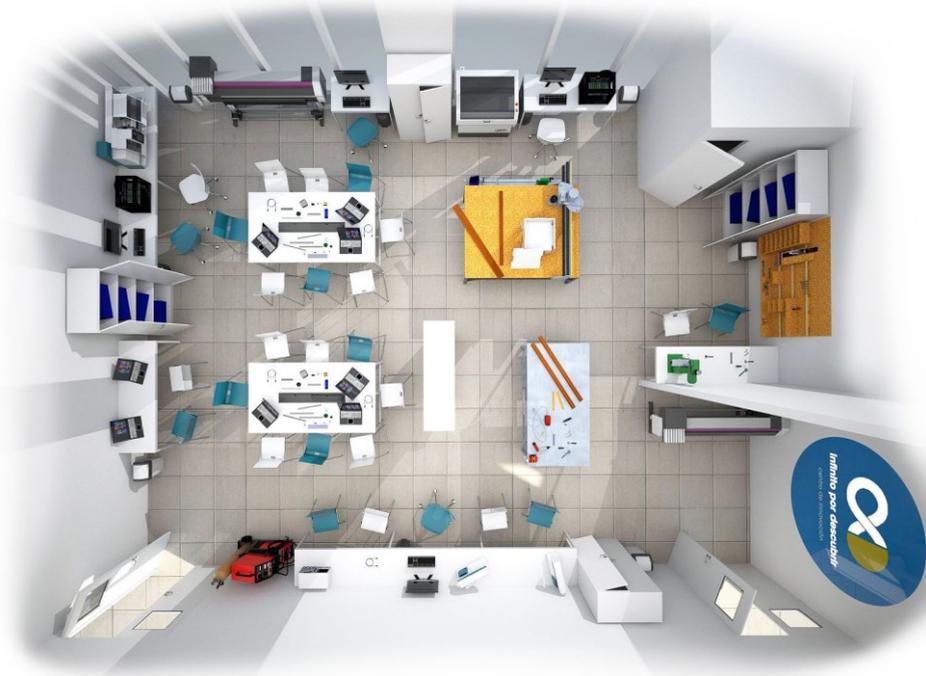
Logramos dar el segundo paso, pero todavía no habíamos dado respuesta definitiva a lo micro, nos quedaban una infinidad de temas para resolver, cada vez que hacíamos “zoom” sobre algún tema surgía un mundo nuevo.

Discusiones en las que jamás pensé participar:

- Sillas, ¿bajas o altas?
- Mesas, ¿redondas o rectangulares?
- ¿Consumo de la instalación eléctrica?

En ese momento nos dimos cuenta de que necesitábamos sumar a un arquitecto, y surgieron los primeros bocetos, que luego se transformaron en renders.





Finalmente, en septiembre del mismo año (2016) fue inaugurado, en la provincia de Jujuy el primer centro de innovación.



En ese corto periodo de tiempo pudimos construir los cimientos de un programa a nivel nacional que se expande a paso firme.



Como habrán visto soy una persona bastante inquieta, a mediados de 2017 estaba un poco aburrido de la burocracia y siempre estuvo en mi cabeza la idea de un laboratorio móvil.

Me crucé en un pasillo con el director general de Educar (el jefe, de mi jefe) con quien había llegado a tener una relación de cierta cercanía, me saludó de forma casual y me preguntó cómo estaba:

- Hola Mati, ¿cómo estás? (vi la oportunidad y la aproveché)
- Bien, bien.... ¿no se podrá conseguir un semiacoplado?
- ¿Para qué querés un semiacoplado?
- Para armar un laboratorio móvil y recorrer el país, como un mini IxD, pero móvil.
- ¿Me estás hablando en serio?
- Sí, si... alguno que esté en desuso, nosotros lo reparamos y lo ponemos en condiciones.
- Déjame pensarlo un poco.

Acá estoy feliz, saltando en Mar del Plata.

El primer viaje estuvo 2 meses en diferentes ciudades de la costa argentina, cuando volvió el móvil comenzó a ser requerido en diferentes localidades.



Una de las paradas más emblemáticas fue cuando lo emplazamos en la puerta de la Casa Rosada y fue visitado por ministros de Educación de diferentes países del Mercosur.



Nos pidieron ampliar la flota, y como era de esperar planteamos buscamos algo mucho más ágil, el semiacoplado era muy robusto, en algunas locaciones no entraba, tenía requerimientos difíciles de cumplir etc.

Así salió la versión 2.0:



En el 2018, mirando el mapa de la Argentina y viendo los recorridos realizados, pensé en darle una dirección y un concepto más profundo a los recorridos, hasta ese momento solo íbamos y veníamos de los lugares según requerimiento.

Armé un proyecto que intenté guardar en secreto, evidentemente a esa altura necesitaba parar un poco.



La ruta nacional 40 tiene una extensión de 5117 kilómetros. Atraviesa, 11 provincias, 21 parques nacionales, 18 importantes ríos, conecta 27 pasos cordilleranos y trepa a casi 5000 msnm convirtiéndola en la ruta más alta de América.

La frontera entre Argentina y Chile es la frontera terrestre internacional más larga de América del Sur y la tercera más larga del mundo después de la entre Canadá y Estados Unidos y la de entre Kazajistán y Rusia.



Si bien el proyecto me gustaba mucho, no tenía mucha idea de su factibilidad.

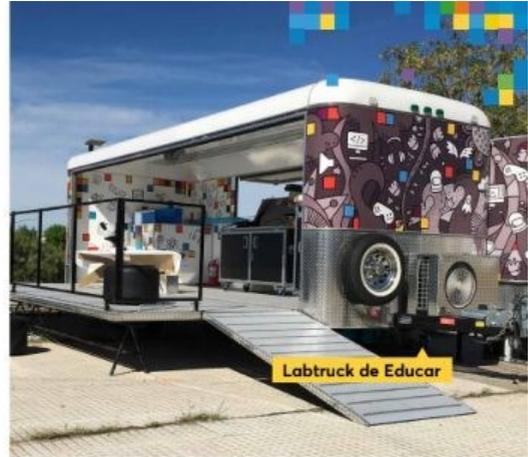
- No sabía cómo iba a afectar la altura al equipo y a los vehículos.
- Me preocupan principalmente los precipicios en el norte y el viento en el sur.

- ¿Cuál sería la logística adecuada, cuantos km recorrer por día.

La curiosidad hizo que empezara a buscar información y necesitaba mucha, así que tuve que hablar con mucha gente y esa gente hablo con otra gente... hasta que los directores se enteraron y en menos tiempo de los esperado, nos solicitaron afinar los detalles y salir a la ruta.

Características del Proyecto

Un equipo de 8 personas recorrerá con el labtruck de Educar 15 localidades a lo largo de la ruta en 66 días durante los meses de septiembre, octubre y noviembre.



Itinerario

	LOCALIDAD	PROVINCIA	HABITANTES
1	La Quiaca	JUJUY	18.000
2	Susques	JUJUY	1.140
3	Cachi	SALTA	2.616
4	Amaicha del Valle	TUCUMÁN	5.000
5	Belen	CATAMARCA	14.000
6	Chilecito	LA RIOJA	35.000
7	Talampaya	SAN JUAN	Parque Nacional
8	San Juan	SAN JUAN	471.389
9	Tumuyan	MENDOZA	50.000
10	Chos Malal	NEUQUÉN	15.000
11	S. M. de los Andes	NEUQUÉN	27.956
12	El Bolsón	RÍO NEGRO	19.009
13	Gdor Costa	CHUBUT	2.374
14	Calafate	SANTA CRUZ	21.132
15	Río Gallegos	SANTA CRUZ	97.000





Me veo en la obligación de cumplir con la formalidad de cerrar esta historia, algo que me incomoda profundamente, me incomoda porque soy un apasionado de los procesos y no tanto de las conclusiones. En mi última travesía, irónicamente cuando pensé que había llegado al final del recorrido, me encontré con este cartel.



Referencias

Educación del Estado, Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología (2 de noviembre, 2018). ¡Continúa el Proyecto #Ruta40! [video]. <https://www.facebook.com/watch/?v=987024004839772>

Gobierno de Jujuy (2018). Infinito por descubrir [página web]. <http://educacion.jujuy.gob.ar/infinito-por-descubrir/>

Personas Perdidas ORG (s.f.). Personas perdidas [página web]. <http://www.personasperdidas.org.ar/>

“Marketing 4.0”. Retos y Tendencias para Bibliotecas Académicas y Especializadas

Angela María Benítez Góez*

Resumen

Se trata el tema del “marketing” basado en tendencias actuales y su posible aplicación en estrategias para promover los servicios en bibliotecas académicas y especializadas. La idea de esta ponencia se origina en publicaciones previas de la autora y actualización del ejercicio investigativo, en los cuales se ha implementado una metodología bajo el enfoque de la investigación cualitativa, en razón a que facilita la comprensión y profundización de los fenómenos que conforman un problema de investigación. El principal objetivo es dar a conocer elementos y tendencias del marketing, y, concretamente, del denominado “marketing 4.0”, que puedan ser tenidos en cuenta al conformar estrategias de mercadeo en bibliotecas académicas y especializadas, con el fin de llegar de manera efectiva a los segmentos de usuarios, para promover los servicios básicos y especializados ofrecidos. Al final se plantean las conclusiones, basadas en los resultados obtenidos, con recomendaciones para la implementación de estrategias de marketing que promuevan la interacción de la biblioteca con sus usuarios.

Palabras clave: bibliotecas académicas; bibliotecas especializadas; estrategia de marketing; marketing 4.0; marketing digital.

Introducción

El acceso a las nuevas tecnologías está cambiando substancialmente la forma como las bibliotecas académicas y especializadas cumplen sus objetivos y su misión dentro de las instituciones a las que pertenecen. Esto se puede evidenciar de diversas formas. Una de ellas es analizando las tendencias mundiales en bibliotecas universitarias, donde se destaca que existen mayores posibilidades de acceso a las fuentes digitales de información y conocimiento, a herramientas y a otros servicios virtuales por parte de los miembros de la

* Bibliotecóloga egresada de la Universidad de Antioquia. Especialista en Gestión Empresarial y Magíster en Ingeniería Administrativa de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín. Labora en la División de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, en la Unidad de Vigilancia Estratégica e Inteligencia Competitiva. Email: ambenitezg@unal.edu.co

comunidad académica. Otra forma es identificando los retos que plantean las nuevas dinámicas del entorno.

Puede resaltarse que el lugar físico de las bibliotecas en los campus universitarios es aún de gran importancia. Sin embargo, hay una fuerte tendencia a la virtualización, la cual brinda posibilidades de acceso remoto desde cualquier lugar y la interacción online multidireccional entre funcionarios y usuarios, lo que plantea nuevos retos para las bibliotecas en mención, en aras de seguir cumpliendo su función misional en contextos diferentes, innovando y haciendo uso de plataformas tecnológicas para promocionar los servicios que se ofrecen y utilizando nuevas estrategias para hacer llegar su publicidad de manera atractiva a los usuarios.

En razón a lo anterior, en los últimos años las bibliotecas académicas y especializadas han ido asumiendo nuevos roles, redefiniendo sus servicios y sus funciones, orientando acciones que proporcionan mayor apoyo a la investigación, a la docencia y a la transferencia de conocimiento. De ahí la importancia de implementar estrategias de marketing que faciliten la difusión de dichos servicios.

Por su parte, el marketing también se ha ido adaptando a los cambios y avances que presenta la humanidad en diferentes ámbitos, como el educativo, el tecnológico, el científico y el económico, entre otros, como lo plantean Kotler, Kartajaya y Setiawan, en su libro “Marketing 4.0”. En su planteamiento, se muestra que las nuevas tecnologías, las redes sociales y el marketing digital en general, están revolucionando la forma de llegar a los clientes o usuarios de hoy, teniendo en cuenta que muchos de ellos están hiperinformados e hiperconectados, y que además se preocupan por la ética y honestidad de las organizaciones. Por lo tanto, ellos utilizan herramientas como las redes sociales para comparar e investigar acerca de las experiencias de otros usuarios, antes de tomar la decisión de consumir productos o servicios (Kotler, Kartajaya, y Setiawan, 2017).

Según lo anterior, el tema de esta ponencia es importante porque da cuenta de una investigación realizada para ofrecer un contexto actualizado sobre las tendencias y retos del marketing, aplicable en bibliotecas académicas y especializadas, considerando referentes teóricos y tendencias mundiales sobre la manera como se mercadean los servicios ofrecidos por este tipo de bibliotecas.

El trabajo requirió una revisión y comprensión de teorías y conceptos, aparte de la identificación de su aplicación en la práctica bibliotecaria. Puede decirse, por tanto, que la finalidad de esta ponencia es dar a conocer conceptos y tendencias actuales del marketing, que puedan ser incorporados en estrategias

de marketing en bibliotecas académicas y especializadas, de acuerdo con las tipologías de usuarios, con el propósito de promover los servicios básicos y especializados que ofrecen dichas unidades de información.

Metodología

Es de aclarar que la idea de este trabajo, inicialmente, se fundamenta en producciones de la autora, tales como la tesis de maestría titulada “Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para la División de Bibliotecas Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín” y en el artículo derivado de la misma, titulado “Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para bibliotecas universitarias”, las cuales han sido el punto de partida para realizar una actualización del ejercicio investigativo, dando como resultado nuevos hallazgos sobre avances en el tema del marketing de servicios.

Para la realización de esta ponencia, se aplicaron elementos del método de investigación cualitativa y planteamientos de autores como Rabadán Anta y Ato García, (2003), que muestran diversas técnicas de investigación que facilitan este tipo de estudios. Además, con base en teorías del “comportamiento del consumidor”, en parte se aplicaron algunos lineamientos para entender los deseos y las necesidades de los distintos segmentos de usuarios (Solomon, 2008), concretamente de quienes acceden a los servicios de información en las bibliotecas.

Para la búsqueda, identificación y selección de los documentos, se acudió a diferentes fuentes de información estructurada y no estructurada. Se elaboró, un estudio bibliométrico que permitió identificar, en el ámbito mundial, los autores, los tópicos, las instituciones y los períodos de tiempo en que más se ha publicado sobre el tema de interés, para proceder con la elaboración del marco teórico-conceptual. Para la identificación de las tendencias y retos del marketing que pueden ser aplicadas en las bibliotecas académicas y especializadas, se elaboró una estrategia de búsqueda de información específica en fuentes de información, como bases de datos, repositorios institucionales, portales web y blogs especializados. Posteriormente, se materializaron los resultados.

Marco teórico-conceptual

Biblioteca académica: la ALA (The American Library Association, 2019), la define como “la biblioteca asociada a una institución de educación superior que otorga títulos...y están identificadas por la institución postsecundaria de la que forman parte”. Las instituciones más grandes pueden tener varias

bibliotecas en sus campus.

Biblioteca especializada: la ALA la define como “la biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o entidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización” (The American Library Association, 2019). Por otra parte, la UNESCO dice que bibliotecas especializadas son las que “dependen de una asociación, servicio oficial, parlamento, centro de investigación (excluidos los centros universitarios), sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa comercial o industria, cámara de comercio, etc. o cualquier otro organismo y cuyos fondos pertenezcan en su mayor parte a una disciplina o rama particular” (UNESCO, 1984).

Biblioteca universitaria: es definida por la ALA como aquella “biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (Young y Belanger, 1983). También, se dice que la biblioteca universitaria “tiene como principal misión proporcionar a la comunidad universitaria todos aquellos servicios, documentos y recursos informativos propios o ajenos, necesarios para que aquella desarrolle con eficacia sus funciones docentes, de investigación y aprendizaje” (Orera-Orera, 2007, p. 337).

Marketing: la literatura científica hace referencia al marketing mediante términos relacionados como mercadotecnia, mercadeo, estrategia comercial, publicidad, promoción, gestión del mercado, comunicación, branding, entre otros (González-Fernández-Villavicencio, 2015). Se trata de una disciplina cuyo objeto de estudio son las relaciones que se establecen entre las organizaciones y los clientes o usuarios, con miras a generar intercambios de productos o servicios. La actividad del marketing se sustenta en conocimientos de disciplinas como la psicología, la economía, las ciencias exactas y la antropología (Braidot, 2010) para crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para los clientes, los socios y la sociedad en general (American Marketing Association, 2012). Desde el ámbito bibliotecológico puede decirse que es el conjunto de actividades orientadas a comunicar información sobre servicios ofrecidos por las bibliotecas o unidades de información a los usuarios reales y potenciales.

Estrategia de marketing: el concepto de estrategia es planteado por pensadores como Henry Mintzberg, Michael Porter, Kotler y Armstrong, entre otros, para referirse a los medios, métodos o tácticas para alcanzar metas relacionadas con la organización, su mercado y su competencia. También se dice

que las empresas deben establecer estrategias de mejoramiento, que finalmente es lo que las puede llevar a la excelencia (Montoya R. y Castellanos, 2004). Sobre estrategia de marketing, Kotler y Armstrong manifiestan que es “el arte y la ciencia de elegir mercados meta y diseñar para ellos relaciones exitosas” (Kotler y Armstrong, 2007, p. 40).

Neuromarketing: surge como una evolución del marketing al incorporarle a este campo avances de la neurociencia y la neuropsicología, lo cual da origen a la creación de esa nueva disciplina que, conocida bajo la denominación de neuromarketing (Braidot, 2010), ha ido ganando credibilidad entre los profesionales de la publicidad y del mercadeo, a causa de su aplicabilidad en investigaciones sobre el comportamiento del consumidor.

El neuromarketing se emplea en las áreas de mercadeo, ventas y prestación de servicios en diferentes organizaciones, debido a que permite "la aplicación de métodos de laboratorio de la neurología a las preguntas del mundo de la publicidad" (Thompson 2003), citado por (Wilson, Gaines, y Hill, 2008, p. 390), y también porque se apoya en el desarrollo de nuevas tecnologías, la innovación y la creatividad para su implementación y desarrollo. A ese respecto, Jürgen Klaric dice que el “neuromarketing consiste en conectar de manera estratégica los productos, servicios, marcas o categorías con la mente del consumidor” (Klaric, 2015, p. 18).

Industria 4.0 o cuarta revolución industrial: es un concepto desarrollado desde el 2010 por el gobierno alemán para describir una visión de la fabricación con todos sus procesos interconectados mediante Internet de las cosas (IoT). Es decir, se refiere a la “fábrica inteligente” (Carrera, 2019). En otras palabras, la cuarta revolución industrial consiste en “la digitalización de los procesos industriales por medio de la interacción de la inteligencia artificial con las máquinas y la optimización de recursos, enfocada en la creación de efectivas metodologías comerciales” (Logicbus, 2018). Desde luego, esto implica cambios en las infraestructuras y las metodologías utilizadas.

Se espera que la cuarta revolución industrial genere oportunidades y retos, por cuanto que su potencial puede elevar los niveles de ingresos y mejorar la calidad de vida de las poblaciones del mundo. En tal sentido, quienes más pueden ganar serían propiamente los consumidores y usuarios que sean capaces de acceder al mundo digital. Con la tecnología se ha hecho posible el acceso a nuevos productos y servicios que aumentan la calidad de vida. De esta manera, si se aumenta el número de personas conectadas mediante dispositivos móviles, y que puedan tener una capacidad de procesamiento, almacenamiento y acceso al conocimiento, se prevé que estas posibilidades se multipliquen por los avances tecnológicos emergentes en otros “campos como la inteligencia

artificial, la robótica, el internet de las cosas, los vehículos autónomos, la impresión 3D, la nanotecnología, la biotecnología, la ciencia de los materiales, el almacenamiento de energía y la computación cuánticas” (Klaus, 2016).

Según lo anterior, esta revolución también implica cambios en el sector de la educación superior. Por lo tanto, las universidades deben propiciar nuevos escenarios y prácticas donde los alumnos de todas las profesiones adquieran competencias digitales avanzadas que les permitan tomar sus cursos y desarrollar actividades académicas desde plataformas tecnológicas, para que las horas de clase presenciales sean optimizadas y las puedan dedicar al trabajo interdisciplinario en equipo, al razonamiento, a la discusión y reflexión de los problemas de su campo de conocimiento, para potenciar las capacidades, imaginar nuevas soluciones e incentivar el emprendimiento” (Duitama, 2018).

Acorde con estos planteamientos, la Universidad Nacional de Colombia y concretamente la Sede Medellín, cuenta con grupos de investigación que están indagando, desarrollando invenciones, y disponiendo productos de investigación sobre temas propios de la cuarta revolución industrial, como nanotecnología, biotecnología, ciencia de los materiales, entre otros. Incluso, a algunos de ellos, en los últimos años y primer semestre de 2019, les han otorgado patentes que dan cuenta de los buenos resultados de estas investigaciones.

Los nuevos escenarios también representan retos para las bibliotecas académicas y especializadas quienes deben asumir un rol protagónico, ofreciendo nuevos servicios que deben ser dados a conocer a través del marketing. Para ejemplarizar una de las formas como estas unidades de información pueden apoyar la industria 4.0, se presenta el caso del servicio de Vigilancia Estratégica e Inteligencia Competitiva de la División de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, donde se han realizado ejercicios de vigilancia tecnológica, científica, estudios de patentabilidad, etc., para apoyar investigaciones que han dado como resultado el patentamiento de invenciones, como es el caso del “Método de obtención de nanopartículas a base de sílice y funcionalizadas para la formulación de un nanofluido para inhibir la agregación de asfaltenos y alteración de la humectabilidad en yacimientos de hidrocarburos” (Unimedios, 2019), al cual la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia le otorgó patente de invención en el mes de junio de 2019.

Tipos de marketing

Se muestra a continuación los principales tipos de marketing que, según este estudio, son tendencia, de acuerdo con la información consultada en las diferentes fuentes de información:

Marketing de los sentidos o “Sensory branding”: también denominado

marketing sensorial. Es un concepto que enfatiza en el impacto de la utilización de los cinco sentidos en el comportamiento del consumidor para incrementar el proceso de adquisición de bienes y servicios vinculando experiencias sensoriales y propiciando estímulos que pueden ser visuales, auditivos, olfativos, táctiles o del gusto, para llegar al hemisferio derecho del cerebro, el cual se encarga de transferir y transformar las emociones y crear vínculos emocionales entre el consumidor y el producto (Avendaño Castro, Paz Montes, y Rueda Vera, 2015). Es decir, este tipo de marketing se fundamenta en investigaciones que plantean que los sentidos humanos son un sistema de recolección de información y a través de ellos se crean y recrean imágenes de diversas situaciones y, con base en esa información, de manera intuitiva e instantánea, el consumidor o usuario toma decisiones (Yoon y Park, 2012).

Marketing de servicios: es una rama del marketing que centra su atención en una categoría especial de productos denominados “servicios”, los cuales están destinados a satisfacer necesidades del mercado, como la educación, el transporte, la recreación, la salud, entre otros. En términos generales, “el marketing de servicios se centra en actividades propias de la comercialización de productos intangibles” (Lucio Mera, 2005, p. 12), para lograr la fidelización del cliente y el éxito organizacional.

Marketing de contenidos: se dice que “el marketing de contenidos es un enfoque de marketing que implica crear, seleccionar, distribuir y amplificar contenido que sea interesante, relevante y útil para un grupo de audiencia claramente definido con el fin de crear conversaciones sobre el contenido” (Kotler et al., 2017, p. 4n). En tal sentido, este tipo de marketing se ha convertido en un concepto de moda, principalmente debido a que la conectividad a internet permite a los clientes o usuarios entablar comunicaciones entre ellos, crear conversaciones que les facilita obtener opiniones sinceras, transparentes y confiables, basadas en la propia experiencia sobre productos y servicios. En esta perspectiva, las redes sociales juegan un papel importante, ya que son los mismos consumidores o usuarios quienes generan sus contenidos, lo comunican y comparten entre ellos.

En el marketing de contenido la ideación y el proceso de creación son pilares fundamentales y representan un reto para los mercadólogos. Esto implica identificar temas únicos que sean importantes para los clientes y los conecte con las marcas. En esta tipología de marketing el contenido puede venir en varios formatos: escritos (artículos, estudios de casos, comunicados de prensa e incluso libros), así como formatos gráficos (información gráfica, cómics, gráficos interactivos, juegos, video e incluso películas (Kotler et al., 2017). Según los autores antes citados, los otros pilares de este marketing son la distribución y amplificación de los contenidos, que deben ser publicados en los

medios correctos, de forma sencilla y distribuido a través canales como el sitio web de la empresa y sus cuentas de redes sociales.

Marketing digital: el marketing digital, también denominado *E-marketing*, *marketing on line* o marketing electrónico, hace referencia a “la aplicación de tecnologías digitales que forman canales on-line para contribuir a las actividades de marketing dirigidas a lograr la adquisición y retención rentable de consumidores” (Stern y Wakabayashi, 2007, p. 6), con lo cual el mercadeo se vale de la utilización de canales como la Internet para promover productos y servicios, dirigidos a un público que, estratégicamente y de antemano, ya se sabe que tiene acceso a la web. A ese respecto, se dice que “El manejo inteligente de la información y el uso de interacciones con el cliente, apoyadas por tecnología, se encuentra entre las reglas básicas del marketing digital para la nueva economía” (Kotler y Armstrong, 2013).

Esta tipología de marketing ha tenido aceptación y aplicabilidad en las bibliotecas universitarias que acuden a recursos de las redes sociales como Facebook, WhatsApp y Twitter, entre otros, así como al correo electrónico y los mensajes de texto, para estar en contacto permanente con los usuarios. “Una de las características clave de estas herramientas es que permiten una comunicación bidireccional y la interacción entre la biblioteca y sus usuarios” (Al-Daihani y Abrahams, 2016). Frente a los avances de las tecnologías de la información y la comunicación, “cada vez se hace más necesaria la aplicación de herramientas que permitan una mejora en la comunicación y difusión de servicios bibliotecarios y que, a su vez, ofrezcan la posibilidad de satisfacer mejor las demandas informativas de los clientes” (Mañas Moreno, 1999). Por eso, se dice que “las redes sociales son una nueva herramienta de marketing, más concretamente, de marketing digital, el cual va más allá de la comunicación, es una filosofía común a toda organización en sus acciones y reacciones” (Pereira Correia, 2012). En razón a lo anterior, dentro del marketing digital han surgido nuevas tendencias, acordes a las dinámicas de dichas redes sociales.

Marketing 4.0: según Philip Kotler, Hermawan Kartajaya e Iwan Setiawan, el Marketing 4.0 es un enfoque del marketing, que combina la interacción, “en línea” y “fuera de línea”, entre la empresa y el cliente. Se caracteriza por estar centrado en el ser humano. Dentro de sus objetivos está el de humanizar las marcas (proyectar una imagen amable y de cercanía, generando confianza y credibilidad, pasando de ver las personas como clientes a verlas como amigos) y, además, ofrecer excelentes productos y servicios, generando confianza y fidelidad. Se dice que el marketing digital y el marketing tradicional coexisten en el Marketing 4.0 para favorecer al cliente (Kotler et al., 2017), generándole una experiencia transparente y de disfrute, motivándolo y aumentando su participación en el mercado, mediante:

- La utilización de aplicaciones móviles para mejorar su experiencia digital.
- El uso de CRM social (*customer relationship management*) para propiciar su participación en conversaciones, donde se pueden aportar soluciones.
- El acceso a la gamificación para guiar sus comportamientos (Mglobal, 2017).

Para llegar al Marketing 4.0, se ha pasado por muchos años de evolución del concepto. El marketing 1.0 (surgió en el año 1920) y se dio en la época del desarrollo industrial. Estaba centrado en el producto. Las empresas producían bienes, y los consumidores se adaptaban a ellos. La estrategia comercial se centraba en el precio; la comunicación era unidireccional y se difundía principalmente por prensa y radio.

El marketing 2.0 (años 1950 – a los 90’s) se centraba en el cliente o consumidor, se valoraba a la persona y no propiamente por sus necesidades físicas o materiales, sino que trascendió a lo emocional. Esta tipología evolucionó paralelo al crecimiento de la producción y venta de bienes como autos y electrodomésticos. El consumidor empezó a formar opinión sobre los productos que adquiría. El marketing 2.0 tuvo su máximo auge a finales de los 90’s, primordialmente debido a la masificación de internet que facilitó la comunicación bidireccional con los consumidores permitiéndoles socializar, analizar, comparar precios y agregar comentarios.

A principios del presente siglo, la idea de Marketing 3.0 se originó, como concepto. En Asia, en noviembre de 2005, a partir de los aportes de un grupo de consultores de la empresa de servicios de marketing MakPlus, dirigida por Hermawan Kartajaya. Y tras dos años de co-creación, para ampliar y mejorar el concepto, Philip Kotler y el mismo Kartajaya presentaron un primer borrador del libro *Marketing 3.0* (Montesdeoca, 2011). Con este concepto se daba respuesta a factores como las nuevas tecnologías, los problemas generados por la globalización y el interés de las personas por expresar su creatividad, sus valores y su espiritualidad (Fernandez, 2012). En esta etapa, el marketing se centró en el ser humano y sus virtudes. Se hizo necesario segmentar más el mercado para generar una relación más personalizada entre las empresas y los clientes, especialmente mediante las redes sociales, dando lugar a una comunicación multidireccional. Surgió, también, la preocupación por el cuidado del medio ambiente, las buenas prácticas y la ética, que se convirtieron en pilares del marketing 3.0.

Seguidamente, surgió el Marketing 4.0, donde se ofrecen experiencias integradas que conjugan lo físico y lo digital Phygital (acrónimo de Physical +

digital). El consumidor es el principal protagonista, comprometido en el proceso de creación, donde, generalmente, hay un propósito social, consistente en el bien común y la ayuda mutua. Ya el poder no radica solo en los individuos, sino en los grupos sociales y las comunidades de clientes que lo ejercen. Se da relevancia a la inclusividad social en línea y fuera de línea. Los clientes se ajustan más a las opiniones sociales para tomar decisiones personales de compra, debido a que se comunican entre ellos para conversar sobre marcas y compañías. Este marketing se centra en las necesidades emocionales de los clientes, que están constantemente hiperconectados, y ya son ellos los que tienen el control, no la empresa (Cortés, 2017). Por lo tanto, las empresas deben incrementar su interconectividad y mejorar las interacciones con dichos clientes.

El factor “WOW” del Marketing 4.0

Como complemento a los anteriores planteamientos, los autores del libro “Marketing 4.0” hablan del “WOW”, como una expresión que el cliente pronuncia al experimentar placer o grata sorpresa ante un servicio bien prestado. Los autores plantean tres características que constituyen un momento WOW:

- Un WOW es sorprendente, es increíble, cuando se tiene una cierta expectativa, pero se obtiene mucho más.
- Un WOW es personal y solo puede ser activado por la persona que lo experimenta.
- Un WOW es contagioso, porque quien experimente un momento WOW difundirá las buenas nuevas a muchos otros. (Kotler et al., 2017).

Otros autores, como A. Dhiraj y Suhel Ahmad, también mencionan el factor WOW planteado por Kotler, diciendo que el vocablo WOW expresa con precisión un impacto emocional no esperado, algo que supera las expectativas del consumidor. Estos autores reiteran que la jerga "WOW" es una expresión personal, que evolucionó por sorpresa y se detectó como contagiosa (Dhiraj y Ahmad, 2019).

Puede decirse entonces, que las compañías y marcas exitosas, en el ámbito de este marketing, no dejan nada al azar, sino que planean y propician mediante la creatividad momentos WOW, que diseñan por estrategia. Aparte de que conservan una interacción permanente con los clientes en los distintos momentos del proceso (Kotler et al., 2017). Por lo tanto, se sugiere que en el marketing se debe ir más allá de una idea, de los límites conocidos y de lo que el cliente o usuario espera encontrar en el producto o servicio.

Tendencias en marketing digital y marketing 4.0

Como se ha podido apreciar, el marketing es uno de los sectores que más

evoluciona y se adapta a las nuevas dinámicas. Esto debe ser tenido en cuenta por las organizaciones, a la hora de planificar las estrategias de marketing. A continuación, se presentan nuevas tendencias en marketing, las cuales se presume que impactarán en un futuro inmediato. Por lo tanto, es recomendable tenerlas presentes al implementar estrategias de marketing en bibliotecas académicas y especializadas:

Big Data y marketing de servicios en bibliotecas

Según el glosario de Gartner, “Big data son activos de información de gran volumen, alta velocidad y / o gran variedad que demandan formas de procesamiento de información innovadoras y rentables que permiten una visión mejorada, toma de decisiones y automatización de procesos” (Gartner, 2019).

En tal sentido, los autores Julio Arévalo y Marta Vázquez explican las dimensiones del Big Data, afirmando lo siguiente:

Volumen: significa gran tamaño (terabytes, petabytes, exabytes y Zettabytes). Hace referencia a la cantidad, cada vez mayor, de datos creada por los seres humanos y las máquinas, que está planteando retos a los sistemas informáticos que luchan para almacenar, proteger y disponer toda esa información para su uso futuro. Así, en el año 2020 se espera que en el mundo se almacenen 35 Zettabytes de datos. Como ya se ha dicho, esos datos crecen de manera exponencial, habiendo pasado ya por la era del Petabyte y posteriormente Exabyte. En Twitter, por ejemplo, sólo en un día se generan 9 Terabytes de datos.

Variedad: hace referencia a la diversidad de tipologías y estructuras de datos procedentes de diferentes fuentes. El éxito de una organización dependerá, en gran medida, de resaltar el conocimiento que le propician los distintos tipos de datos de los que dispone.

Velocidad: se refiere a la rapidez a la que estos datos se mueven, a partir de criterios de valoración en el procesamiento y almacenamiento, donde el procesamiento de los datos debe hacerse en el menor tiempo posible e incluso en tiempo real (Arévalo y Vázquez, 2016).

En otras palabras, la expresión “Big Data” hace referencia al almacenamiento de grandes cantidades de datos, que exigen mecanismos avanzados para su organización, recuperación y análisis; convirtiéndose en un campo importante de trabajo para los profesionales de la información. Por lo tanto, conocer y alfabetizar sobre Big data “requiere un esfuerzo de readaptación profesional para fomentar una mentalidad sobre la importancia de estos datos y la cultura del análisis, ya que se trata de la adopción de las nuevas tecnologías. Ello presenta nuevos desafíos para los bibliotecarios” (Arévalo y Vázquez, 2016, p. 2).

Al respecto estos mismos autores plantean las siguientes preguntas que invitan a la reflexión:

¿Cómo pueden las bibliotecas desempeñar su papel en este esfuerzo de recualificación para desarrollar una "mentalidad basada en datos"?

¿Qué es la alfabetización de datos y en qué se diferencia de la alfabetización informacional?

¿Qué puede aportar a un plan de estudios la alfabetización de datos en instituciones de educación superior? (Arévalo y Vázquez, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, se define la Alfabetización de datos como la “capacidad de leer, escribir y comunicar datos en contexto, incluida la comprensión de las fuentes de datos y las construcciones, los métodos analíticos y las técnicas aplicadas, y la capacidad de describir la aplicación de casos de uso y el valor resultante” (Gartner, 2019). Sin embargo, las bibliotecas siempre deben considerar que su misión es propiciar que los usuarios conviertan la información en conocimiento y, en esa vía, debe ir el propósito de cualquier estrategia de *Big Data*. En tal sentido, el *Big Data* puede dar información útil si es analizado correctamente. Sin embargo, existen organizaciones que se resisten y no aprovechan su gran potencial por el temor a la fuga de datos y a perder el control (Sintef, 2016).

Chatbots: esta es otra tendencia del marketing que hace referencia a una interfaz de conversación que utiliza una aplicación, una plataforma de mensajería, una red social o una solución de chat para sus conversaciones. Los *chatbots* varían en sofisticación, desde simples trucos de marketing basados en el árbol de decisiones, hasta implementaciones basadas en plataformas más sofisticadas. Un *chatbot* puede estar basado en texto o voz, o una combinación de ambos (Gartner, 2019). Esta tecnología utiliza la automatización de la respuesta personalizada. En un contexto de web semántica, la facilidad para «hablar» con una inteligencia artificial es ya una realidad. Este tipo de servicios permiten mejorar la atención a los usuarios ofreciendo respuestas rápidas a sus consultas.

Realidad aumentada: en marketing de servicios ofrece una experiencia real e interactiva al consumidor o usuario. Esta tendencia hace uso de diferentes tecnologías, como probadores de ropa virtual, productos en 3D y herramientas como la geolocalización, entre otros.

Viralidad: permite acercar y humanizar la marca respecto al usuario; sobre todo, con contenidos dinámicos que generan emoción para educar e informar. Los formatos más utilizados son videos, *gifs* e imágenes creativas llamadas “memes”.

Video marketing: es otra tendencia del marketing online que ha ido ganado terreno mediante plataformas como Facebook Live, Snapchat, Periscope o Instagram Stories, todas ellas enfocadas a la subida y difusión de vídeos en directo. En tal sentido, el *streaming* es una herramienta que se presume va a ser utilizada por mucho tiempo.

Email marketing: el envío de información a los usuarios a través del correo electrónico es uno de los tipos de marketing más efectivos. Se debe segmentar a los usuarios para adaptar correctamente las comunicaciones y las informaciones que se les envía en función de sus gustos personales e intereses.

Redes sociales: según estudios realizados, se espera que sigan marcando tendencia en las estrategias de marketing de servicios, teniendo en cuenta que existe un gran abanico de plataformas en el mercado de redes sociales: YouTube, para vídeos; Instagram y Pinterest, para imágenes; Instagram Stories, que combina ambos; Periscope o Snapchat, para *streaming*. Además, en las redes sociales se plantean retos que marcarán la publicidad digital en el futuro inmediato: “Soluciones de inteligencia artificial, combinación de marketing nativo y vídeo, avances en realidad virtual y aumentada y el auge de la publicidad programática” (Cruz, 2019).

Voice search: las búsquedas por voz van a ser tenidas cada vez más en cuenta en las estrategias de marketing digital de las empresas e instituciones, debido al aumento imparable de las búsquedas por voz por parte de los usuarios.

Aplicando las tendencias del marketing en bibliotecas académicas y especializadas

Para implementar estrategias de marketing en el contexto de las bibliotecas académicas y especializadas se deben hacer estudios de usuarios que permitan clasificarlos por segmentos (por ejemplo, segmento de estudiantes de pregrado, de estudiantes de postgrado, de investigadores o grupos de investigación, de administrativos, de egresados, etc.), para así homogeneizar e identificar cuáles son los deseos y necesidades de información de cada segmento. También, se deben reconocer las capacidades, tanto humanas como tecnológicas y económicas, con las que cuenta la unidad de información, para implementar acciones encaminadas a satisfacer los requerimientos de los usuarios. Es decir, se “requiere el conocimiento de las propias capacidades de la organización, el establecimiento de compromisos y la identificación de las necesidades del cliente” (Stueart y Moran, 2007, p. 119), para lograr una óptima implementación del marketing y prestación de los servicios.

Momentos “WOW”. Ya se ha explicado anteriormente el “concepto”

que es una tendencia mundial. Se refiere a la posibilidad de crear momentos increíbles que superen las expectativas de los clientes. Por lo tanto, desde las bibliotecas se deben generar momentos WOW donde los usuarios participen, experimenten y disfruten de los servicios ofrecidos. Para lograrlo es necesario reforzar el marketing, centrándolo en las personas, teniendo en cuenta sus particularidades y considerando que muchas de ellas pertenecen a la era digital. Por ende, se deben utilizar técnicas de marketing atractivas, interesantes y divertidas; por ejemplo, mediante aplicaciones móviles, realidad aumentada y gamificación, entre otras.

Es importante que al hablar de marketing en bibliotecas académicas y especializadas ha de tenerse en consideración que las herramientas digitales y las redes sociales son ampliamente utilizadas por los usuarios y los integrantes de la comunidad académica en general. Por lo tanto, si se pretende propiciar comunicaciones efectivas con los usuarios reales y potenciales, habrá de incluirse estos canales en la implementación de estrategias de marketing, para hacer difusión de los servicios y programas disponibles.

Considerando lo anterior, y para tener una perspectiva de las tendencias identificadas y su posible aplicación en estrategias de marketing en bibliotecas, se puede considerar como referente lo que sucedía en internet y redes sociales en un minuto en 2018 y 2019, donde “los números para estos servicios son tan enormes que solo se pueden mostrar utilizando la escala de tiempo de 60 segundos” (Desjardins, 2018):



Nota elaboración propia con base en Desjardins (2018), Desjardins (2019).

Retos del marketing 4.0 en bibliotecas académicas y especializadas y aportes a las nuevas dinámicas del entorno: revolución 4.0

Según la literatura científica y la producción académica, consultada en las

fuentes seleccionadas para este estudio, se identifica que así como el marketing está en su momento 4.0, también se asiste a la cuarta revolución industrial o industria 4.0, lo cual es una significativa coincidencia que, analizada desde el punto de vista de las bibliotecas, representa grandes retos para todas las tipologías de unidades de información y especialmente para las académicas y especializadas, que son las llamadas a respaldar o apoyar, mediante el fortalecimiento de servicios y buenas estrategias de marketing, a tres de los actores más destacados de esta revolución: las universidades, las empresas y el Estado.

Como se ha mencionado, ser parte de la cuarta revolución industrial significa que se asiste a una época de grandes oportunidades y desafíos. La industria 4.0 representa potenciales beneficios y posibilidades de solución de muchos de los problemas que presenta la sociedad, especialmente en la búsqueda de equidad, del bien común, de la protección del medio ambiente, del fomento de la capacidad de adaptación de las sociedades en torno a nuevas tecnologías, entre otros. Según Ruta N de Medellín, con esta revolución se tiene el potencial de conectar a miles de millones de personas, mejorar la eficiencia de las organizaciones e incluso migrar los procesos productivos y gerenciales hacia prácticas que ayuden a revertir el daño que ya se le ha causado al medio ambiente (2019).

La cuarta revolución industrial se caracteriza, en buena medida, por la integración de tecnologías que difuminan las líneas entre las esferas física, digital y biológica y está marcada por avances tecnológicos emergentes en campos que incluyen la robótica, la inteligencia artificial, el *blockchain* (o cadena de bloques), la nanotecnología, computación cuántica, biotecnología, internet de las cosas e impresión 3D, entre otros. Estas tecnologías emergentes, así como tienen ventajas, también representan riesgos que se pueden mitigar por medio de políticas, normas, estándares e incentivos que den forma al desarrollo y despliegue de tecnologías (Dinero, 2019).

En la actualidad, Medellín es considerada una de las ciudades más innovadoras del mundo, tal y como lo reconociera la agencia de innovación australiana 2ThinkNow en 2017. Es así como ha venido trabajando en torno a la industria 4.0. Y en tal sentido, Jairo Espinosa Oviedo, profesor de la Facultad de Minas de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, dice que en la ciudad sigue en aumento la industria creativa, que brinda la posibilidad de materializar, prototipar y hacer pruebas de manera rápida. Así que “ya nos está impactando la denominada Cuarta Revolución Industrial” (Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, 2019).

Este contexto es retador para las bibliotecas académicas y especializadas

que deben reflexionar sobre la manera como pueden apoyar esta transformación. Por ejemplo, con la prestación de servicios innovadores que puedan ser promovidos mediante efectivas estrategias de marketing, para lograr un papel protagónico en esta parte de la historia.

A continuación, se presentan otros retos sobre marketing para las bibliotecas académicas y especializadas, identificados en este ejercicio investigativo:

Desarrollar o incrementar actividades de marketing por medio de aplicaciones en línea que propicien la interacción colaborativa entre los usuarios y los funcionarios de las bibliotecas.

Usar tecnologías móviles basadas en la Web, para facilitar a los usuarios espacios de participación, co-creación, y discusión para la generación de conocimiento de utilidad mutua.

Estudiar el comportamiento de los usuarios, en aras de generar estrategias de marketing que contribuyan a la fidelización, al disfrute y al aumento del uso de los servicios.

Utilizar las redes sociales y plataformas tecnológicas para aumentar y fomentar la inclusión en las estrategias de marketing.

Diseñar estrategias de marketing para propiciar momentos “WOW” en las unidades de información, fomentando el cambio de mentalidad y aceptación de las nuevas tendencias.

Promover los servicios básicos y especializados que se ofrecen, con miras a apoyar la Industria 4.0 desde las bibliotecas académicas y especializadas.

Capacitar a los funcionarios en lo relacionado con la teoría y la práctica de estas nuevas tendencias, para que, desde las bibliotecas académicas, se promueva información, mediante estrategias de marketing adecuadas, que apoye los programas y proyectos universitarios.

Sensibilizar a los funcionarios de las bibliotecas sobre la importancia de desarrollar estrategias de marketing innovadoras, que agreguen valor a la estrategia de la institución, para conocer y fidelizar a los usuarios actuales y atraer usuarios potenciales.

Conclusiones y recomendaciones

Los tópicos tratados en este texto no deben ser ajenos a su implementación por parte de las bibliotecas académicas y especializadas, aunque es bien sabido que muchas de ellas ya ofrecen servicios innovadores que incluyen estas tecnologías y tendencias en sus portafolios de servicios. Sin embargo, es

interesante y retador poder implementar dichas estrategias de marketing para llegar a los diferentes segmentos de usuarios.

En el marketing 4.0 la conectividad, las redes sociales y la tecnología están revolucionando el mundo de las empresas (Lombana Gonzalez, 2019) y así, también, debe impactar el quehacer de las bibliotecas académicas y especializadas, quienes deben propiciar nuevas formas de relacionarse y comunicarse con los usuarios, facilitando la hiperconectividad como estrategia de marketing, adaptándose a la naturaleza cambiante de los usuarios, quienes cada día están más acoplados a la era digital.

Se debe tener en cuenta que las tendencias de marketing en el presente y, con miras hacia los próximos años, seguirán determinadas por el auge del teléfono móvil, lo cual debe ser considerado al plantear las estrategias de marketing.

Existen estrategias de marketing que pueden contribuir a mejorar la presencia de las bibliotecas dentro de sus organizaciones. Para ello, es necesaria la utilización de los canales de comunicación interna, así como los medios de comunicación masivos y las redes sociales, para captar la atención de los usuarios sobre las actividades de las bibliotecas.

Se debe tener en cuenta que la página web de la unidad de información debe ser amigable y atrayente, al tiempo que debe facilitar la interacción online entre funcionarios y usuarios, mediante redes sociales y otras plataformas tecnológicas, y así maximizar la posibilidad de acceso a los servicios.

El portafolio de servicios de la unidad de información debe ser actualizado periódicamente y se le debe dar visibilidad y facilidad de acceso, propiciando agilidad en su ubicación y consulta, a través de medios físicos y electrónicos.

Es estratégico visibilizar la unidad de información a través de las redes sociales, utilizando nombres o títulos atractivos y fáciles de recordar, de tal manera que contribuyan al posicionamiento de la biblioteca entre los usuarios.

Segmentar los usuarios es importante para ofrecerle a cada segmento una aplicación apropiada de la estrategia de marketing. Con esto, se tiene en cuenta las necesidades y expectativas de cada franja poblacional a satisfacer.

Es importante que los profesionales de la información estén constantemente actualizados sobre las nuevas tendencias en marketing, con el objeto de incorporarlas a las estrategias de la biblioteca. También deben estar preparados ante los cambios que se van presentando o se avecinan para emprender nuevas acciones que beneficien a las bibliotecas y a sus usuarios.

Referencias

- Al-Daihani, S. M., y Abrahams, A. (2016). A Text Mining Analysis of Academic Libraries' Tweets. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(2), 135-143. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.12.014>
- American Marketing Association (2012). Definition of Marketing. *About AMA*. <https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>
- Arévalo, J. A., y Vázquez, M. V. (2016). Big data: La próxima «gran cosa» en la gestión de la información. *BiD*, 36(2016.36), 2014-2016. <https://doi.org/10.1344/BiD2016.36.2>
- Avendaño Castro, W. R., Paz Montes, L. S., y Rueda Vera, G. (2015). Estimulos auditivos en prácticas de neuromarketing. *Cuadernos de Administración*, 31(53), 117-129. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v31n53/v31n53a11.pdf>
- Braidot, N. (2010). Neuromarketing: cómo llegar a la mente del mercado. <http://www.puromarketing.com/27/7235/neuromarketing-como-llegar-mente-mercado.html>
- Carrera, E. (2019). Bienvenido a la Industria 4.0, la cuarta revolución industrial. <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/desarrollo-profesional/bienvenido-la-industria-40-la-cuarta-revolucion-industrial>
- Cortés, F. (2017). ¿Qué es Marketing 4.0? Pasar de tradicional a Digital. <https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/marketing-4-0-pasar-de-tradicional-a-digital/>
- Cruz, R. de la. (2019). Los cuatro retos que marcarán la publicidad digital en 2019. <http://www.marketingnews.es/investigacion/noticia/1119539031605/cuatro-retos-marcaran-publicidad-digital-2019.1.html>
- Desjardins, J. (2018). Esto es lo que sucede en un minuto de internet en 2018. <https://www.weforum.org/agenda/2018/05/what-happens-in-an-internet-minute-in-2018/>
- Desjardins, J. (2019). ¿Qué sucede en un minuto de Internet en 2019? <https://www.visualcapitalist.com/what-happens-in-an-internet-minute-in-2019/>
- Dhiraj, A., y Ahmad, S. (2019). WOW! Engage, Experience and Enjoy Marketing 4.0 - ProQuest. <https://search.proquest.com/docview/2215470126?pq-origsite=gscholar#center>
- Dinero. (2019). Medellín, pionera de la Cuarta Revolución Industrial en la región. <https://www.dinero.com/pais/articulo/centro-para-la-cuarta-revolucion-industrial-en-medellin/266221>
- Duitama M., J. F. (2018). La industria 4.0 y la Universidad. <https://www.elmundo.com/noticia/La-industria-4-0-y-la-Universidad-/374684>
- Fernandez, M. A. (2012). El Marketing 3.0 según Philip Kotler y sus 10 mandamientos. <https://mglobalmarketing.es/blog/el-marketing-3-0-segun-philip-kotler-y-sus-10-mandamientos/>
- Gartner (2019). IT Glossary. <https://www.gartner.com/it-glossary/>

- González-Fernández-Villavicencio, N. (2015). Qué entendemos por usuario como centro del servicio. Estrategia y táctica en marketing. *El Profesional de la Información*, 24(1), 5-13. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.ene.01>
- Klaric, J. (2015). *Véndele a la mente, no a la gente: neuroventas*. Editorial Planeta.
- Klaus, S. (2016). The Fourth Industrial Revolution: what it means and how to respond. <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2007). *Marketing: versión para Latinoamérica* (11.ªed.). Pearson Educación. https://issuu.com/ivanss3/docs/marketing__versi__n_para_latinoam__
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11 ed.). Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H., y Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0*. New Jersey, John Wiley & Sons, Inc.
- Logicbus (2018). La Industria 4.0 a través de sus características y cómo funciona. <https://www.logicbus.com.mx/que-es-la-industria-4-0.php>
- Lombana Gonzalez, M. E. (2019). Innovación de marketing para el sector agrícola en Colombia. *Reto*, 6(1), 36-45. <https://doi.org/10.23850/23338059.1935>
- Mañas Moreno, J. E. (1999). Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. En *Congreso: Jornades catalanes de documentació. VII. Barcelona. 1999* (p. 10). <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>
- Mglobal (2017). El Marketing 4.0 según Kotler: Pasando del marketing tradicional al digital. <https://mglobalmarketing.es/blog/marketing-4-0-kotler-del-marketing-tradicional-al-digital/>
- Montesdeoca, A. (2011). Reseñas Marketing 3.0. https://www.tendencias21.net/libros/Marketing-3-0_a221.html
- Montoya R., A., y Castellanos, A. (2004). Resultados del proceso de autoevaluación en la carrera de administración de empresas de la Universidad Nacional de Colombia. *Cuadernos de Administración*, 17(027), 177-203.
- Orera-Orera, L. (2007). *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo*. <https://doi.org/10.3145/epi.2007.jul.07>
- Pereira Correia, P. Á. (2012). *La interactividad de la comunicación digital en la competitividad de las organizaciones y en la maximización de las necesidades y deseos de los individuos cuando asumen el papel de consumidores a través de las redes sociales en Portugal. Un paradigma de m.* Universitat de Vic. <http://www.tesisenred.net/handle/10803/96664>
- Rabadán Anta, R., y Ato García, M. (2003). *Técnicas cualitativas para investigación de mercados*. Ediciones Pirámide.
- Ruta N. (2019). Cuarta revolución industrial. <https://www.rutanmedellin.org/es/cuarta-revolucion-industrial>
- Solomon, M. R. (2008). *Comportamiento del consumidor: Compra, tener y ser*. (G. Domínguez Chávez, Ed.), (11 ed.). Pearson.
- Stern, A., y Wakabayashi, C. (2007). Are you ready for Web 2.0 marketing? *Japan Inc.*, (72), 6. <http://ezproxy.unal.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsggo&AN=edsgcl.175031473&lang=es&site=eds-live>

- Stueart, R. D., y Moran, B. B. (2007). *Library and information center management* (7a.). Libraries Unlimited.
- The American Library Association. (2019). *Special Libraries*. <http://www.ala.org/educationcareers/libcareers/type/special>
- UNESCO (1984). Cuestionario sobre estadísticas de bibliotecas: parte III: biblioteca especializadas en 1983. París, Francia: UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000062128_spa?posInSet=2&queryId=cd84f557-cb14-48ac-a559-9c28c0b61b0d
- Unimedios (2019). Patente para nanofluido que optimiza extracción de petróleo - UNIMEDIOS: Universidad Nacional de Colombia. <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/patente-para-nanofluido-que-optimiza-extraccion-de-petroleo.html>
- Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín. (2019). Cuarta Revolución Industrial: reto para el que Medellín está lista. <https://medellin.unal.edu.co/noticias/2553-cuarta-revolucion-industrial-reto-para-el-que-medellin-esta-lista.html>
- Wilson, R. M., Gaines, J., y Hill, R. P. (2008). Neuromarketing and Consumer Free Will. *The Journal of Consumer Affairs*, 42(3), 389-410.
- Yoon, S. J., y Park, J. E. (2012). Do sensory ad appeals influence brand attitude? *Journal of Business Research*, 65(11), 1534-1542. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.02.037>
- Young, H., y Belanger, T. (1983). *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Ediciones Díaz de Santos.
- <https://books.google.com/books?id=0drtLloSlnAC&pgis=1>

Desarrollo de Plataformas Basadas en Software Libre para la Gestión de Servicios en la Biblioteca Universitaria

Rodrigo Donoso Vegas*

Resumen

Se presenta la experiencia de la Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB) de la Universidad de Chile como una unidad especializada en el desarrollo de tecnologías y líder nacional en el uso de software libre para aplicaciones bibliotecarias, considerando servicios para su público interno, así como para la comunidad nacional de acuerdo con su misión y rol público.

La Universidad de Chile cuenta con un ecosistema de servicios que son propios del ámbito bibliotecario y se pretende dar cuenta sobre como éstos han delineado roles en la gestión de la biblioteca universitaria. Entre los principales servicios destacan las revistas electrónicas, libros de acceso abierto, gestión de obras patrimoniales, repositorios y datos que serán parte de este trabajo.

Se dará un énfasis especial a la gestión de datos de investigación, utilizando el software Dataverse como servicio pionero y emergente y que ha permitido ampliar el rol de la biblioteca y sus profesionales, definiendo roles, tareas y nuevos servicios para la comunidad universitaria.

Palabras clave: innovación tecnológica, tecnologías emergentes, servicios de apoyo a la investigación.

Introducción

La Universidad de Chile es la institución de educación superior más antigua de país y una de las de mayor prestigio de América Latina, es una institución de carácter nacional y pública, cumple las funciones de docencia, creación y extensión, con especial énfasis en la investigación y el postgrado (Universidad de Chile, 2023a).

La Dirección de Servicios de información y bibliotecas (SISIB) es la unidad especializada de la Universidad para generar soluciones integrales para el

* Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas, Universidad de Chile. Servicios innovadores y competitivos para bibliotecas académicas. Ponente magistral. Experiencia. Email: rodrigo.donosov@uchile.cl.

acceso oportuno a la información institucional y a recursos de información de apoyo a la docencia, investigación y gestión universitaria mediante el desarrollo de portales web y servicios bibliográficos y la gestión de bibliotecas en beneficio de la comunidad y su entorno. (Universidad de Chile, 2023).

En este contexto, se han desarrollado una serie de plataformas tendientes a habilitar servicios a la comunidad de usuarios local y nacional, aunque en muchos casos se obtiene un alcance internacional debido al uso de plataformas conocidas tales como *Open Journal Systems (OJS)*, *Dspace*, *Dataverse*, entre otros.

En la figura 1 se muestra la evolución en el desarrollo de plataformas para servicios, según las actividades propias de la misión institucional. La evolución en las necesidades de los usuarios y en el planteamiento de los servicios se puede apreciar en la secuencia que comienza con la primera implementación, en el año 2000, de Cybertesis, un servicio pionero dedicado al almacenamiento de tesis electrónicas, lo que, debido a la permanente mejora, en el año 2002 cambia al software *Dspace* que permite gestionar una más amplia variedad de objetos digitales.

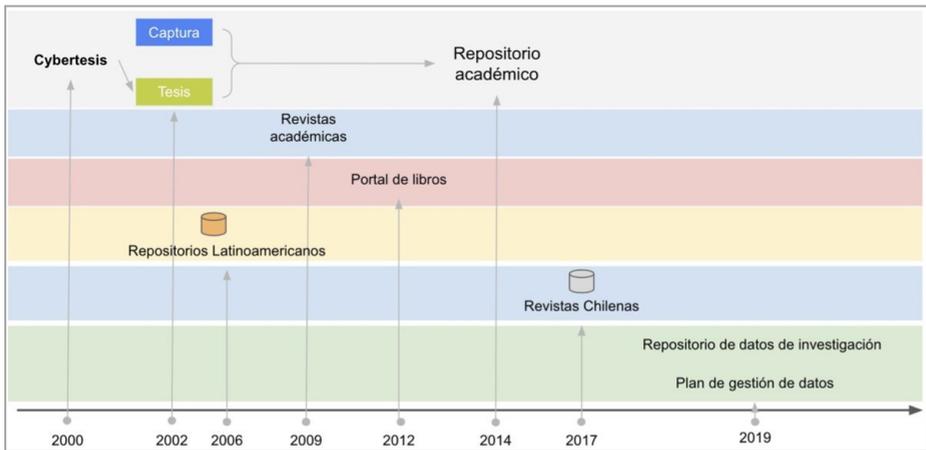
Finalmente se consolida en el año 2014 el repositorio académico como fuente única y principal para el depósito de tesis, artículos, libros, entre otra información de carácter académica e institucional.

En el año 2006 y con el propósito de reunir los esfuerzos que realizaban las instituciones por implementar los primeros repositorios en América latina y el caribe, surge la Red de Repositorios Latinoamericanos.

En el año 2009 la producción de revistas académicas iba en alza y se requería que plataformas que facilitaran el proceso editorial, así se experimentó con el software *Vignette* para finalmente comenzar a utilizar las iniciales versiones de OJS. En el año 2012, se continúa usando los sistemas que desarrolla el Public Knowledge Project (PKP), en específico el servicio *Open Monograph Press* para la implementación de Portal de libros. (Universidad de Chile, 2019a)

En 2017 se implementa el Portal de revistas chilenas que reúne a más de 300 publicaciones con la posibilidad de ser indexadas y visibilizadas en un solo lugar.

Una de las últimas implementaciones, dice relación con el emergente servicio asociada a la gestión de datos de investigación y a la planificación de planes de gestión de datos. En el 2019 se lanza el repositorio de datos de investigación basado en el software *Dataverse* y al servicio para desarrollar planes de gestión de datos, basado en *DMP Tool*. (Universidad de Chile, 2021, 2023d).



Nota: línea de tiempo de implementación de servicios.

A continuación, se detallarán los servicios implementados en la Universidad de Chile y que conforman el ecosistema de plataformas y servicios, que a su vez se subdividen en tres grandes líneas, a saber: Servicios tradicionales; Servicios con alcance nacional y regional; Servicios emergentes.

En la figura se observa una síntesis visual de servicios implementados y su categorización:



Nota: representación de servicios y plataformas de acuerdo con el nivel de categorización.

Servicios tradicionales en bibliotecas universitarias

Para efectos de este trabajo, la referencia será a servicios de carácter digital y al referirse a servicios “tradicionales” son aquellos cuya evolución de las bibliotecas han dado cuenta que tienen una mayor presencia en las bibliotecas universitarias. Así, por ejemplo, en el 2022 el 37 % de las primeras 60 universidades del ranking QS tenían servicios asociados a apoyo en procesos de publicación en revistas académicas, mientras que sólo el 13 % contaba con servicios de plan de gestión de datos. (Donoso, 2021).

Portal de Revistas (Universidad de Chile, 2023c) - <https://revistas.uchile.cl/>

El portal de revistas fue implementado en el año 2009 con alrededor de 12 revistas que se encontraban en formato papel y que fueron digitalizadas e ingresadas, además de fomentar el uso de flujos editoriales que son parte de este sistema. En el 2023, el Portal de revistas cuenta con 60 revistas académicas, de 11 facultades, en formato digital, con “acceso diamante” y con acceso a texto completo a sus colecciones retrospectivas.

Como estrategia de desarrollo, el portal de revistas y los servicios asociados buscan cumplir con los criterios Scielo, como son la presencia y seguimiento de redes sociales, uso de DOI y ORCID, incorporación de servicios de antiplagio, entre otros (SciELO, 2021) y entregar servicios adecuados y estandarizados para las 60 revistas que alberga.

Entre los servicios que se realizan destacan la entrega de DOI, apoyo en inclusión en índices u otros sistemas como DOAJ, Scopus, Clarivate; bibliometría para la gestión editorial, incorporación con métricas de Google Analytics, marcación en XML-JATS, entre otros servicios que buscan relevar el rol del editor y su aporte para la producción de conocimiento.



2000 - 2023	
Desde 2000	Hasta 2023 Ver
Export pdf Imprimir	
Recibidos	2457
Aprobados	2001
Rechazados	203
En evaluación	77
Publicados	1829
Porcentaje de rechazados ((rechazados*100)/recibidos)	8.26
Porcentaje de aceptación ((aprobados*100)/recibidos)	81.44

Nota: interfaz del portal de revistas y servicios de gestión editorial.

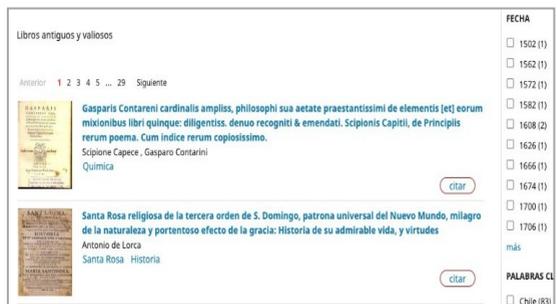
Como parte del apoyo para mejorar los procesos de apoyo, SISIB desarrolló un sistema de marcación basado en XML-JATS que permite realizar el proceso de marcación de manera más eficiente, de acuerdo con un formulario web en el mismo OJS. Esto ha sido validado por Scielo- Chile y es utilizado por todas las revistas incorporadas a SciELO.



Portal de libros (Universidad de Chile, 2023b) - <https://libros.uchile.cl/>

El portal de libros fue implementado en el año 2012 con el propósito de poner a disposición el acervo institucional en acceso abierto. Cuenta con una sección orientada a los libros “raros y valiosos” que han sido recuperados en las distintas bibliotecas de la Universidad, entre ellas se encuentran destacadas obras del siglo 16 en adelante. Por otra parte, se realizan las gestiones para que libros nuevos puedan ser incorporados de forma inmediata y sin periodos de embargo a esta plataforma.

Entre los servicios que están disponibles, destacan la entrega de identificador digital para cada libro, presentación en papel digital, despliegue adaptado a dispositivos móviles, uso de altmetrics, incorporación de licencias Creative Commons, entre otras características.



Nota: servicio de marcación integrado a OJS.



Nota: secuencia gráfica de servicios y aplicativos del portal de libros

Repositorio académico institucional (Universidad de Chile, 2016) - <https://repositorio.uchile.cl/>

Es uno de los repositorios más grandes del país con más de 80.000 publicaciones, entre las que destacan 47.399 tesis de pregrado y postgrado y 37.790 artículos de revistas que pasan por un proceso de revisión que permite validar si pueden o no ser ingresadas de acuerdo con los derechos de autor. Cabe mencionar que al menos un 70% de ellas en texto completo, esta cifra va creciendo, ya que periódicamente se van liberando los embargos impuestos a las publicaciones.

El servicio está desarrollado en Dspace 6.5 con miras a migrar a la versión 7 del software.

Entre los servicios que dispone, destaca el almacenamiento y preservación del acervo institucional, módulo de estadísticas propio, posibilidad de autoarchivo, alcance para todos los organismos, entre otros.



Nota: repositorio académico de la Universidad de Chile.

Servicios con alcance nacional y regional

En el marco de su rol público y nacional, se han implementado servicios cuyo objetivo es ofrecer plataformas que apoyen la visibilidad de los desarrollos de otras instituciones, ya sea en cuanto a revistas y repositorios.

Portal de Revistas Chilenas - <https://revistaschilenas.uchile.cl/>

Servicio desarrollado en el software Dspace, permite mediante la cosecha OAI de las plataformas de revistas (generalmente en OJS) disponer de los registros y ponerlos a disposición en una plataforma única que ofrece, entre otros servicios, la búsqueda simultánea en más de 340 revistas nacionales y 84 instituciones ofrece lineamientos y buenas prácticas para indexación, además de opciones de navegación por disciplinas, indización e instituciones. Lo anterior, ha permitido a la universidad entregar una plataforma única de acceso a información en revistas nacionales. En cada revista, se detallan los datos institucionales, temáticos, indización y de la publicación reciente con los últimos números publicados.

Indicadores bibliométricos	
Periodicidad	Semestral
Área temática	Arquitectura, urbanismo
Entidad editora	Universidad Austral de Chile.
Idioma	Español
ISSN - edición impresa	0718-204X
ISSN - edición electrónica	0718-7262
Fecha de inicio	2006
Indices	Scopus, Latindex, Redalyc
Web de la revista	AUS.Arquitectura.Urbanismo.y.Sustentabilidad

Nota: portal de revistas c

Red de Repositorios Latinoamericanos (Universidad de Chile, 2018) - <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/>

La red de repositorios, implementada con el software Dspace, surge de la posibilidad de integrar las plataformas de más de 160 instituciones en América Latina y el Caribe, utilizando el protocolo OAI-PMH como herramienta para ejecutar las cosechas de metadatos, actualmente cuenta con más de 6 millones de registros cosechados de 21 países.

Esta plataforma ofrece servicios a los miembros, entre ellos se encuentran una interfaz integrada y única de búsqueda, un sistema automatizado de curaduría de metadatos que facilita la navegación en la plataforma y detalle de los

metadatos provenientes de cada repositorio.

Cabe mencionar que todos los enlaces siempre vuelven a la fuente original, ya que el propósito es siempre visibilizar el trabajo que se realiza en las respectivas instituciones. Por otra parte, el equipo de SISIB cuando realiza cosechas de datos entrega recomendaciones y/o advierte de potenciales errores para que puedan ser revisados y solucionados por las contrapartes.

The screenshot shows the main interface of the Red de Repositorios Latinoamericanos website. The header is orange and contains the logo and navigation links: Presentación, Países, Instituciones, Participa. Below the header is a dark blue search bar with the text 'BUSCAR Búsquedas' and a search icon. The main content area is white and features three large colored boxes: an orange box with '+ de 6.000.000 Publicaciones en texto completo', a dark blue box with '+ 163 instituciones Universidades, centros de investigación, institutos', and a light blue box with '21 países En una interfaz de búsqueda'. Below these boxes are two sections: 'EXPLORAR POR Países' with a list of countries (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba) and 'ÚLTIMAS PUBLICACIONES INGRESADAS' with two article snippets in Portuguese and Spanish.

Nota: interfaz principal de la Red de Repositorios Latinoamericanos.

Servicios emergentes

La creciente incorporación de la biblioteca en los procesos de apoyo a la investigación ha llevado a las universidades a implementar plataformas y servicios para enfrentar la creciente demanda de investigadores y académicos. Este fenómeno ha tenido un explosivo aumento en los últimos años, específicamente en Chile, debido a la incorporación de financiamiento para habilitar infraestructuras digitales adecuadas para la gestión de datos y planes de gestión de datos.

En el año 2021, según la revisión de 60 instituciones del Ranking QS, se contaba con servicios de apoyo a la investigación de carácter tradicional y sólo el 3 % de las instituciones tenía servicios asociados a la curaduría de datos, el 22 % a detectar fuentes de financiamiento, el 13 % a realizar planes de gestión de datos y el 17 % ofrecían repositorios de datos dentro de sus servicios. (Donoso).

Lo anterior, muestra la creciente necesidad de los procesos de investigación de modo de ofrecer servicios profesionales y que apoyen de manera concreta los lineamientos institucionales en esta materia.

Repositorio de datos - <https://datos.uchile.cl/>

El repositorio de datos de investigación fue implementado el año 2019 como una experiencia pionera en el país, con el propósito de preservar, difundir y proporcionar acceso a los datos de investigación generados por los académicos e investigadores de la Universidad.

La iniciativa se enfoca en aumentar la visibilidad de los datos de investigación, asegurando su preservación a largo plazo y facilitando su acceso y reutilización por parte de la comunidad científica y el público en general.

Una de las estrategias generales del repositorio es fomentar la transparencia y la integridad de la investigación al ofrecer un acceso libre y abierto a los datos, lo que permite una mayor colaboración y un avance más rápido en el conocimiento científico. Por otra parte, muchas revistas científicas, incluyendo PLOS, Springer Nature e IOPScience, exigen que los datos que sustentan las investigaciones se publiquen en un repositorio de conservación adecuado, ante esto se entrega a la comunidad de la Universidad, la opción de depositarlos en un repositorio validado.

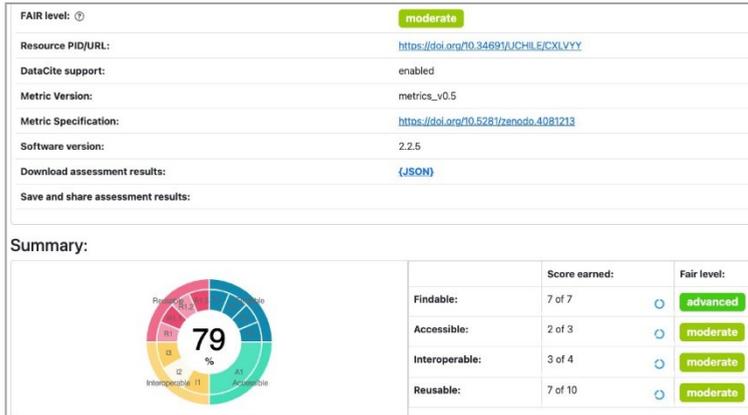
Una nueva tarea que surge de la mano de los repositorios de datos es la de evaluar los Principios FAIR asociados a la gestión de datos, es decir que los datos depositados en estas plataformas sean localizables, accesibles, interoperables y reutilizables (FOSTER, 2019). En este sentido, se han desarrollado servicios de apoyo a la investigación que permiten guiar a investigadores en que sus datos sean FAIR, como por ejemplo con la descripción de los sets de datos, el uso de formatos abiertos, el uso de identificadores persistentes, que en el caso de la Universidad de Chile es provisto sin costo usando Datacite, considerando la relevancia para los procesos de visibilidad y recuperación de información.

The screenshot displays the user interface of the Chilean Data Repository. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Inicio', 'Acerca de', 'Buenas prácticas', 'Contacto', 'Módulo', and 'Crear cuenta'. Below the search bar, there are two image thumbnails: 'Biblioteca de imágenes celulares' and 'Facultad de Ciencias'. A list of search results is shown, with the first result selected. The record details include the title 'Replicar los datos para: Population genomic and biophysical modeling show contrasting patterns of population connectivity in a lobster inhabiting oceanic islands', the authors 'Rojas, Felipe; Rojas-Hernandez, Noemí; Cornejo-Guzmán, Sebastian; Ernst, Billy; Devilla, Boris; Parada, Carolina; Vell, Daniel', and the year '2023'. The description states: 'Knowledge about connectivity between populations is essential for the fisheries management of commercial species. The lobster *Jasus frontalis* inhabits two oceanic island groups, the Juan Fernández Archipelago and the Desventuradas Islands, separated by 800 km. Since the species is primarily pelagic in the Juan Fernández, the knowledge of the connectivity patterns amongst islands is fundamental for species management. Here we used the availability of DNA and biophysical modeling to evaluate the population genetic structure and connectivity between these islands. Variability of 12,549 SNPs suggest the presence of two populations, one located in Juan Fernández Archipelago and the second in Desventuradas Islands. In contrast, the individual-based modeling (IBM) suggests an asymmetric pattern of connectivity from Juan Fernández to Desventuradas. This disparity in the results suggests a mechanism of larval retention, thereby building larval migration between these islands. This study highlights the importance of using more than one methodology to estimate population connectivity.' The record also includes the subject 'Ciencias de la Tierra y el medioambiente', the license 'CC BY NC ND 4.0', and the DOI '10.21203/rs.3.rs-2811111/v1'.

Nota: interfaz del Repositorio de datos y despliegue de un registro.

La validación de los Principios FAIR se realiza actualmente mediante la aplicación de la herramienta F-UJI que es un servicio que permite evaluar de forma automatizada qué tan localizables, accesibles, interoperables y reutilizables a nivel de set de datos de acuerdo con una serie de criterios establecidos. (Devaraju, 2022)

En la figura 10, se muestra el proceso de evaluación de acuerdo con las Principios FAIR, es posible apreciar los distintos niveles “FAIR” y los aspectos que debe mejorar cada servicio para contribuir a la gestión de datos.



Nota: validación de principios FAIR utilizando F-UJI (2023).

Plan de gestión de datos - <https://pgd.uchile.cl/>

Las nuevas exigencias de las agencias de financiamiento, así como la necesidad de garantizar la adecuada gestión, conservación y almacenamiento ha provocado la necesidad de solicitar planes de gestión de datos en los proyectos con fondos de financiamiento público y privado.

Un plan de gestión de datos es un documento que describe los datos que se espera adquirir o generar durante el desarrollo de un proyecto de investigación. Además, indica cómo se gestionarán, describirán, analizarán, almacenarán y qué mecanismos se utilizarán para compartirlos y preservarlos (ANID, 2023, párr.1)

Este servicio fue desarrollado en base al software DMP Tool y permite responder a las preguntas propias del plan de gestión de datos, según 9 dimensiones: Descripción del proyecto, Elementos normativos, Recolección de datos, Documentación y metadatos, Elementos legales y éticos, Almacenamiento y respaldos, Selección y preservación, Compartir datos, Responsabilidades y recursos.

En la figura se muestra el servicio para crear planes de gestión de datos.



Nota: servicio planes de gestión de datos (PDG). Universidad de Chile, (2019)

Conclusiones

La implementación de servicios digitales en bibliotecas universitarias es un proceso dinámico que requiere estar permanentemente observando las tendencias en gestión de información y las propias condiciones y características de los usuarios, cada vez más demandantes y con diversidad de requerimientos.

Lo anterior, está en línea con que las bibliotecas deben contar con profesionales con formación en distintas áreas de la gestión digital de la biblioteca, por ejemplo, en servicios de apoyo a la investigación, curaduría de datos, gestión de revistas, aspectos bibliométricos, entre otros.

Los servicios mostrados y aquellos que se realicen en las distintas universidades, requieren de conformar equipos multidisciplinarios entre los que destaquen profesionales de la bibliotecología, informática y programación, diseño y arquitectura de información, por mencionar algunos, además de aquellos asociados al control y gestión de proyectos.

El desarrollo de cualquier servicio, digital o presencial requiere de, políticas, acuerdos, protocolos y procedimientos que permitan dar continuidad operativa y estabilidad a los servicios implementados. Esta continuidad depende también de la formación de personas para capacitar a usuarios y/o en particular con los servicios digitales, la actualización de versiones y mantención de sistemas resulta ser crucial.

Referencias

Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID). (2023). *Plan de Gestión de Datos y procedimientos de depósitos.* <https://acceso->

abierto.anid.cl/componentes/plan-de-gestion-de-datos-y-procedimientos-de-depositos/

- Devaraju, A., Huber, R., Mokrane, M., Herterich, P., Cepinskas, L., de Vries, J., L'Hours, H., Davidson, J., y Angus White. (2022). *FAIRsFAIR Data Object Assessment Metrics (0.5)*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6461229>
- Donoso-Vegas, R. (2021). *Replicar los datos para: La gestión de datos de investigación en bibliotecas de América Latina y el Caribe*. Repositorio de datos de investigación de la Universidad de Chile, V1. <https://doi.org/10.34691/FK2/QM17DJ>
- F-UJI. (2023). *Automated FAIR data assessment tool*. <https://www.f-ujl.net/>
- Manual Foster. (2019). *Manual de Capacitación sobre Ciencia Abierta*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1212496>
- SciELO. (2021). *Criterios, política y procedimientos para la admisión y la permanencia de revistas científicas en la Colección SciELO Chile*. [https://www.scielo.cl/sr_scielo/cl/criterios/Criterios_SciELO-Chile_\(actualizado-ago2021\).pdf](https://www.scielo.cl/sr_scielo/cl/criterios/Criterios_SciELO-Chile_(actualizado-ago2021).pdf)
- Universidad de Chile. (2016). *Repositorio Académico*. <http://repositorio.uchile.cl/>
- Universidad de Chile. (2018). *Red de Repositorios Latinoamericanos*. <https://repositorios-latinoamericanos.uchile.cl/>
- Universidad de Chile. (2019). *Planes de Gestión de Datos*. <http://pgd.uchile.cl/>
- Universidad de Chile. (2019a). *Portal de Revistas Académicas Chilenas*. <https://revistas-chilenas.uchile.cl/>
- Universidad de Chile. Gestión de datos de investigación. (2021). *¿Qué es un plan de gestión de datos? (PGD)*. <https://uchile.cl/u153289>
- Universidad de Chile. (2023). *Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB)*. <https://uchile.cl/sisib>
- Universidad de Chile. (2023a). *Misión y visión estratégica*. <https://uchile.cl/u39635>
- Universidad de Chile. (2023b). *Portal de Libros electrónicos*. <https://libros.uchile.cl/>
- Universidad de Chile. (2023c). *Portal de Revistas Académicas*. <https://revistas.uchile.cl/>
- Universidad de Chile. (2023d). *Repositorio de Datos de Investigación*. <http://datos.uchile.cl/>

The Resilience of Academic Libraries in the Post-Pandemic 21st Century

Leo Appleton*

Abstract

This keynote paper captures key thought leadership around the future and the resilience of academic libraries. It is largely a conceptual paper, which draws upon environmental scanning and trend analysis from before the global Covid-19 pandemic and translates this into a series of modern-day trends for academic libraries in the post-pandemic era. The objective of the paper is to present these trends as a blueprint for where the focus of academic libraries should be moving forwards into the 21st century. The paper is largely informed through observation and scholarship from academic libraries in western, developed nations, but the trends have been presented as being more generalisable, resonating with academic libraries from across the globe. Future resilience of academic libraries is discussed through the main themes of the paper: Digital transformation and digital shift; Open Access, Open Science and Open Higher Education; Data management and curation; Student expectations as connected customers; Diversity and inclusion; Climate change and environmental sustainability. The theme of academic library leadership is also addressed by way of concluding the paper.

Keywords: resilience, academic library leadership, academic library trends, future of academic libraries

Introduction

The 2020 Covid-19 global pandemic meant that libraries had to respond and react quickly, in order to adapt services as best they could. Academic libraries, for the most part, were able to do this very effectively due to having already positioned themselves within a fully functioning digital environment, already delivering a range of digital services and resources and using digital by default for many operational and procedural functions (Falt y Das, 2020; Appleton, 2021; Bullington et al., 2021).

* University of Sheffield, UK. Email: l.appleton@sheffield.ac.uk

Much has been written about the post pandemic higher education environment and the ‘new-normal’ for academic libraries, and how some of the changes forced upon academic libraries during the pandemic (e.g. digital-first policies, online teaching, hybrid information environments, etc.) may, actually be beneficial in the longer term, as well as being responses to the global Covid-19 outbreak (Appleton, 2020; Blake, 2020; Carlson, 2021; Cox, 2020). Even though academic libraries had already responded to the digital revolution, the continued acceleration of the digital shift, as a result of adapting to Covid-19 continues to bring about further rapid changes for academic libraries (Appleton, 2021). Examples include using digital scholarship to transform library learning and instruction (Avon et al., 2021); the impact of costing models on digital content acquisition (Brine y Knight, 2021); and how academic libraries transformed how student engagement methods and strategies as a result of being in lockdown (Matizirofa et al., 2021).

A lot of the above-mentioned scholarship about how academic libraries were already set up to deal with the pandemic and how they subsequently responded to the accelerated digital shift actually demonstrates a preparedness and a resilience which should be harnessed and celebrated as it is this resilience which will futureproof academic libraries as we progress into the 21st century. Part of this is about how academic libraries predict, respond to, manage and lead change. Since the commodification of higher education, universities have become more managerial in their approach to governance and operations, and this has been the case with academic libraries. This has resulted in a more strategic approach to managing and leading libraries, and subsequently change has become something that academic libraries embrace. Therefore, when it is imposed upon us, through a global pandemic for example, we are ready to respond and adapt. This paper will look at how academic libraries position themselves to deal with change, and in doing so how they make themselves resilient to the higher education environment. Current 21st century academic library trends will then be used to illustrate how academic libraries are continuing to develop this resilience.

Academic libraries and change

“The only constant in the world today is constant change. In this environment, change management strategies are important, in order to smooth the transition of change and, importantly, to initiate and manage the change itself for the strategic advantage of the information service and its parent organization.” (Bryson, 2016, p.165)

There are several reasons why academic libraries are adept at dealing with and responding to change, but firstly is worth addressing why change might not work in a library and information service. In this respect, libraries and academic libraries would be no different to other public sector organisations, in that the main reasons that organisations fail to change effectively is largely due to leadership and organisational culture. But this is easy to claim. In actual fact there are several elements to this: firstly, and predominantly staff fears and anxiety and the ineffective management of this would cause change to fail; and, similarly customer resistance can also be a real barrier to change. Where change is unexpected, by staff or library users, then it can be difficult and stressful. This was briefly the case when libraries across all sectors when libraries had to reinvent themselves due to the international lockdowns caused by the Covid-19 pandemic, and this unexpected change was experienced very differently depending upon how the change was managed and led from within individual organisations. Having said this, however, academic libraries were generally very quick to respond, demonstrating resilience and leading the way for their parent institutions. Academic libraries therefore mitigated those elements that cause change to be seen negatively with their very rapid response.

So, what is it about academic libraries that allow them to be vectors for change and demonstrate this resilience. I would argue that it comes down to effective leadership and management and to organisational culture. Having a shared vision with all stakeholders and a belief in the library strategy and short-term goals becomes all important. This in turn results in stakeholder buy-in, including other departments within the organisation, library users, external partners and library staff. Engaging with stakeholders and working together in planning for change and being responsive is what academic libraries do really well, and in doing so demonstrate that resilience required to embrace the trends that we are seeing in the academic environment.

Trendspotting and Environmental Scanning

One way in which we are in the habit of synthesising large-scale changes in academic libraries is by using environmental scanning techniques in order to spot trends across the sector. This in turn helps to inform strategy and development at local, national and international levels. Through the analysis of several key trends documents published in the years leading up to the pandemic (ACRL, 2012; Baker y Allden, 2017; Pinfield, Cox y Rutter, 2017; SCONUL, 2019; ACRL 2020) the main trends in U.S. and U.K. academic libraries could be identified as falling into three key areas:

Content and scholarly communications: emerging patron driven acquisition models for e-book purchasing and their associated licensing and costing models; the continued increase in cost of electronic and digital content in general; pricing and costing models of journal subscriptions; supporting the evolution of open scholarship and open access; data curation and research data services; machine learning and learning analytics

Students: student experience and student attainment; understanding user needs and behaviours, including non-traditional users; library design and space planning; developments in information and digital literacy education; student engagement; providing value for money education and meeting student and user expectations; student wellbeing and mental health.

Leadership: the changing higher education landscape requiring particular models of leadership in order that academic libraries can collaborate and share services; fostering diverse and inclusive workplaces; investing in the next generation of library leaders; ensuring the workforce has the relevant skills and information needed to take academic libraries into the future.

All the above represent changes that were trending at the time of the pandemic and have indeed either been amplified and accentuated, or in some cases overtaken by new trends. In all cases though effective high-level leadership needs to be a priority for academic libraries in dealing with these trends and changes in the post-covid era.

Current trends and what this means for the resilience of academic libraries

The brief overview of the trends provided above provides some evidence from our professional environment, but similarly, our own personal observations and experiences of living and working within our professional sector can help to scan the environment and spot current trends. The next part of the paper, therefore, is my own understanding of the current and future trends in (U.K. and U.S.) academic libraries, which have been informed in part through my evaluation and synthesis of the previous trends documents, but also through my own recent observations and discussions with academic library leaders. Whilst I mainly write this from a U.K. perspective, much will be applicable for other countries' academic library sectors:

Digital transformation and digital shift

The global pandemic and subsequent 'lock-downs' meant that most academic libraries needed to pivot to exclusive online/digital service delivery. This was easier for some than others depending upon how far down the digital transformation journey individual libraries had travelled and there were

significant differences in how easy this was, depending upon where in the world the library was located, with an acknowledgement that western and developed countries were further along this path than academic libraries in the developing world and the global south (Temiz y Salelkar, 2020; Shoaib et al., 2021). Indeed, the digital shift continues to accelerate, and the hybrid digital/physical academic library environment will continue to gain speed. It is important that academic libraries continue to demonstrate resilience in this arena and ensue equitable access to digital platforms, resources and services. Academic libraries have a key role now in ensuring that digital divides do not deepen as a result of the accelerated digital shift. The digital shift requires academic libraries to continue to engage with students in order to respond to changing student and user digital behaviours and expectations, including: digital skills and digital literacy; use and support for generative Artificial Intelligence (AI); Multimedia in the classroom; E-learning developments; Collection development.

With regard to academic libraries being able to manage and meet students' and academics' ever-increasing expectations regarding digital collections, in order to remain resilient, academic libraries now need to ensure that budgets are spent, and collections are developed, in keeping with these expectations. As the shift towards 'digital first' or 'digital-only' initiatives, patron driven acquisition and on-demand access to information resources continues, academic libraries need to ensure that decisions around budgets and collections are well-informed. There is also crossover with the impact that the digital shift is having on Open Access and digital scholarly communications, along with supporting digital skills development, so strategies around collections must not be made in isolation (Ohler y Pitts, 2021). It could be argued that, in order to remain resilient, academic libraries now need to deliver a digital strategy encompassing all these elements of the digital shift.

Open Access, Open Science and Open Higher Education

Academic libraries have been at the centre of the Open Access debate and movement since its inception. What academic libraries have achieved in respect of Open Access mandates and policies is a major achievement and has now influenced open data initiatives and general developments in open science. Again, from a western U.S. and U.K perspective, the Open Access movement had quite some momentum prior to the global pandemic, but elsewhere in the world (and indeed in North America and Europe) the pace of this movement varied, with no real collective vision within academic libraries as to the future path for the strategy and development of Open Access (Cox et al., 2019). However, prior to the pandemic, Open Access planning had certainly received a boost in the form of Plan S (Brainard, 2021), but the subsequent

acceleration of the digital shift, as outlined above, meant that the progress and impact of Plan S was further heightened. As a result, there is now more imperative for academic libraries to take advantage of current transitional and transformative agreements enabled through Plan S (JISC, 2020).

The pandemic impacted on scholarly communications in general, forcing significant and immediate changes to the practice of open science (Waltman et al., 2021). This largely took the form of Wellcome and the World Health Organisation (WHO) committing to enabling rapid access to emerging scientific knowledge and findings which could affect the global response to the pandemic (Wellcome, 2020). In addition, key collaborations between publishers and scholarly communications organisations resulted in the formation of the COVID-19 Rapid Review Collaboration Initiative (Open Access Scholarly Publishing Association, 2020), which sought to accelerate the peer review process in order to meet the demands of efficient research and development associated with COVID-19.

This resulted in a shift in outlook from many publishers, who “tacitly agreed that open access is beneficial to scientific advancement and necessary to move science forward to combat disease.” (Tavernier, 2020, p. 226).

In order to be resilient in the future world of Open Access, academic libraries need to embrace the increased momentum and position themselves, again at the centre of the debate, which will in turn allow for continued leadership in the fields of Open Science, and indeed Open Higher Education. Academic libraries need to ensure that they are key leaders, influencers and strategists in these developments.

Data management and curation

The concept of ‘data’ and its management is now well established within academic librarianship, but interest and demand in this area continues to increase and accelerate with both the digital shift and with the ‘open’ movement. Academic librarians in all roles will need to manage and curate data more and more, and consequently will need to become more ‘data literate’. Data management is no longer just about ‘research data’ and academic librarians will need to harvest and make use of data from all areas of service delivery (including usage data, social media data, bibliometric data, feedback and evaluation data, etc.) in order to make decisions and to develop and deliver services.

Therefore, the resilient academic library needs to embrace this ‘data era’ and continue to develop new academic library roles focusing on: Research Data Management; Data mining and data harvesting; Bibliometrics; Learner analytics, etc. The roles will rely on academic library and information

professionals becoming more involved in data science and data analysis within their roles. However, not only is there a requirement for such skills development, but our future generations of learners and students will become more data focused, and it will be the role of the academic librarian to provide that support. Therefore, in this instance, resilience will come in the form of digital and data literacy instruction, as an extension of the academic library's information literacy provision.

Student expectations beyond the digital – the connected customer

At the heart of all academic library service development and delivery is the user. Academic libraries need to continue to focus on the end user, especially with regard to personalisation of services for students. Our users and students are used to having services customised and personalised and 'delivered straight to their 'in-box' in many other aspects of personal and professional life and the same needs to apply for academic library services and resources. This is the Google generation, who are immersed in social media and are now also discovering generative Artificial Intelligence (AI). This digital personalisation needs to be factored into the development of academic libraries' digital strategies (as discussed above) and overlaps with digital skills instruction and support. This also extends into how academic libraries deal with and optimise physical and digital spaces in response to student expectations.

As well as digitally shifting collections, the pandemic also saw a huge increase in academic libraries using online learning platforms in order to teach and provide other academic services. Inevitably the success of this varied with issues of connectivity and a lack of equipment creating barriers for engagement with material by some students around the world (Kashelkar et al., 2021). However, the move to online learning was often seen as an opportunity for academic libraries to recognise the wider, longer-term benefits of its reach and flexibility, and much of this has been sustained in our post pandemic environment. Academic libraries now offer a hybrid approach to teaching and learning activity. Using online learning platforms and social media to promote and actually deliver services is common-place, and are lasting outcomes of the changes enforced during lockdowns. Again, the resilient academic library will embrace this and ensure that they meet the students in spaces they want to be.

But what does this mean for physical library space? Whilst the lockdowns experienced during the pandemic forced academic libraries towards delivering services digitally, now that we have moved into a post-pandemic era it is becoming clear that physical spaces still have a rightful place in the heart of academic institutions, as students come back in large numbers to make use of study spaces as well as social spaces. However, even with this being the case,

we cannot ignore that as a sector, we were very much able to pivot to digital only services when we needed to, therefore the resilience will only manifest itself if academic libraries work collaboratively with stakeholders in order to ensure that physical spaces are designed and developed to meet future needs and this will require an innovative and open-minded approach by academic libraries and their parent organisations. Indeed, Ohler and Pitts (2021) suggest that academic libraries should be refocusing on,

[...] new ways of thinking about virtual and physical library spaces, we must think beyond the library as a repository of collections and toward a concept of library as incubator, think tank, or institute. ‘Library as institute’ means repositioning and reframing our spaces as hubs for new learning and research, where open science and publishing are the focus, the starting point for data services, curation, and management.” (Ohler y Pitts, 2021, p. 42).

As part of developing more personalised services, academic libraries are becoming more aware and involved in ensuring student wellbeing. This trend has been the case for some time, but the recent Covid-19 pandemic has also affected students’ (and staff) mental health and wellbeing and brings rise to greater challenges for academic institutions and academic libraries in the post-pandemic era. Situating this notion within the context of physical space, as discussed in this section, the physicality of academic library buildings brings with it associated benefits for users creating a social environment for human interaction which should not be underestimated with regard to mental health benefits. Increasingly academic libraries are looking at ways in which they can contribute to student wellbeing, and this has been heightened in the post pandemic era (Cox y Brewster, 2022). Academic libraries can now see themselves as having a distinct role in supporting students pastorally, from a wellbeing perspective as well as through the traditional academic support provided. Socialisation through physical, shared, library space becomes all the more important in providing services to students and any future planning around the physical space of academic libraries must ensure that the benefits of social interaction in the learning environment are recognised.

Diversity and inclusion

In the western world, academic libraries are working to address the historic legacies of colonialism, through decolonising the curriculum and the university as a whole. This extends to libraries and much recent work and awareness raising around many areas of diversity and inclusion have exposed many inequalities in librarianship in general and in academic libraries (Crilly y Everitt, 2022). Academic libraries continue to lead the way in decolonisation

and liberation work and initiatives within their institutions, but more needs to be done to continue to address the unbalanced nature of the academic library workforce and how this reflects on the support and services provided for the users of those libraries. Academic library leaders have an important role to play in ensuring that library management and leadership is critical of itself in order that the sector, its workplaces and its services can become more inclusive. Resilience in this arena means continuing to strive for equality through the diversification and decolonisation of curricula and collections. This can be applied across the globe as social mobility and the internationalisation of higher education starts to increase speed again. If academic libraries commit to enabling personalised services and treating all students as connected customers, then international students need to be very much included in this approach.

Climate change and environmental sustainability

My final thoughts, with regard to what makes for a resilient academic library are around climate change and environmental sustainability. Whilst this has been a global issue and concern for many years, moving forwards into the 21st century, academic institutions have begun to become more engaged in addressing it. It could be argued that this has not always been the case, and also that academic libraries have tended to follow rather than lead in this area. Now is the time for that to change and for academic libraries to take more of a lead in how they and their institutions make significant contributions in dealing with environmental issues. Universities themselves need to become carbon neutral and libraries, as large physical infrastructures (often open, accessible, heated and lit twenty-four hours a day) need to make a significant contribution to this. In taking this on board, it must be remembered that 'digital' does not necessarily mean 'greener'. Perhaps one of the key areas that academic libraries could contribute to, with regard to the climate crisis, is around education for sustainability. Academic libraries, through embracing their most traditional epistemic role should be the place and space where climate change and sustainable development research and knowledge is harvested and disseminated. This would include informational work on climate resilience and climate change adaptation, as we continue, as a global community to adapt to and mitigate climate change. It could be argued that this is what academic libraries have always done, but perhaps just with a different subject and disciplinary focus. But with the continued development of Open Science and international collaborations between universities, academic libraries again, have the opportunity to be at the centre of this global issue, to demonstrate resilience and to have a significant impact.

Conclusion - Bold Leadership

As with the key trends identified for academic libraries before the pandemic, strong, impactful and bold leadership of academic libraries is also very much required going forwards. This means that for academic libraries to continue to thrive and develop in the post pandemic era, and to demonstrate resilience, their leadership also needs to continue to develop. The future requires bold leadership, which responds to the changes in the sector, and the new demands constantly being put upon it. Academic library leaders need to become more critical of themselves and the position of their library services within their institutions and their sectors. Academic library leaders should also look at how they position their libraries internationally and harness the power of international collaboration. These values around critical library management and partnership require strong and focused leadership. Through working together both internally and externally, nationally and internationally, academic library leaders can make change happen. The future resilient academic library will be one that: takes the lead within the institution and the sector; that is aware of how it can influence and make a difference; that innovates and takes initiatives; that brings people together in order to improve and develop the world around us; and one that looks to the future in a sustainable and ethical manner.

References

- ACRL (2012). 2012 top ten trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News*, 73(6), 311-320. <https://doi.org/10.5860/crln.73.6.8773>.
- ACRL (2020). 2020 top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News*, 81(6), 270-278. <https://doi.org/10.5860/crln.81.6.270>.
- Appleton, L. (2020). Living in libraryland lockdown. *UKSG eNews*, 467. <https://www.uksg.org/sites/default/files/2020-06/Editorial467.pdf>
- Appleton, L. (2021). Accelerating the digital shift: How a global pandemic has created an environment for rapid change in academic libraries. *New Review of Academic Librarianship*, 27(3), 257-258. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1994184>
- Avon, J., Houston, A., Nunes, C. y Perkins, A. (2021) Using digital scholarship methods and tools to enhance and transform learning during Covid-19 at a liberal arts college. *New Review of Academic Librarianship*, 27(3), 301-321. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1983849>
- Baker, D. y Allden, A. (2017). *Leading libraries: Leading in uncertain times: A literature review*. SCONUL. <https://www.sconul.ac.uk/publication/leading-in-uncertain-times-a-literature-review>

- Blake, M. (2020). How to survive (and thrive) during a pandemic. *UKSG eNews*, 480. <https://www.uksg.org/sites/default/files/2021-06/ENewsEditorial480.pdf>
- Brainard, J. (2021). Open access takes flight. *Science*, 371(6524), 16–20. <https://doi.org/10.1126/science.371.6524.16>
- Brine, A. y Knight, A. (2021). Acquisitions and the accelerated shift to digital in academic libraries in the UK: Reflecting on the Covid experience at De Montfort University and Imperial College London. *New Review of Academic Librarianship*, 27(3), 380-396. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1976231>
- Bryson, J. (2016). *Managing information services: An innovative approach* (4th ed.). Oxford: Routledge.
- Bullington, J., Farne, S., Gersch, B., Murphy, J-A, Sanford, L. y Zaugg, H. (2021). *Covid-19 protocols in academic libraries in Canada and the United States : An ACRL VAL report submitted in Summer 2021*. ACRL. https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/ACRL_VAL_COVID_Protocols.pdf
- Carlson, S. (2021). Academic libraries led universities into the socially distant era: Now they're planning for what's next. *Chronicle of Higher Education*, 27th April 2021.
- Cox, A. y Brewster, L. (2022). Aligned but not integrated: UK academic library support to mental health and well-being during COVID-19. *Library Management*, 43 (1/2), 108–127. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2021-0075>
- Cox, A., Pinfield, S., y Rutter, S. (2019). Academic Libraries' Stance toward the Future. *Portal: Libraries and the Academy*, 19(3), 485–509. <https://doi.org/10.1353/pla.2019.0028>
- Cox, C. (2020, June 4). Changed, changed utterly. *Inside HigherEd*. <https://www.insidehighered.com/views/2020/06/05/academic-libraries-will-change-significant-ways-result-pandemic-opinion>
- Crilly, J. y Everitt, R. (2022). Introduction: Decolonise or 'Decolonise'? In J. Crilly y R. Everitt (eds) *Narrative expansions: Interpreting decolonisation in academic libraries* (pp.21–31) Facet.
- Falt, E. y Das, P. (2020, April 7). Covid-19 put brake to academic activity, but digital libraries can ensure continuity. *The Print*, <https://theprint.in/opinion/covid-19-put-brake-to-academic-activity-but-digital-libraries-can-ensure-continuity/397092/>
- JISC. (2020, October 6). Working with transitional agreements: Guidelines for evaluating and communicating transitional open access (OA) agreements. Retrieved June 3 2023, from <https://www.jisc.ac.uk/full-guide/working-with-transitional-agreements#>
- Kashelkar, M. A., Vishakha, M., y Ramgir, N. (2021). Adoption of open learning systems and MOOCS during covid 19 by academic libraries. *International Journal of Library and Information Studies*, 11(1). 56-64.
- Matizirofa, L., Soyizwapi, L., Siwela, A. y Khosie, M. (2021) Maintaining student engagement: The digital shift during the coronavirus pandemic a case of the library at the University of Pretoria, *New Review of Academic Librarianship*, 27(3), 364-379. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1976234>

- Ohler, L., y Pitts, J. (2021). From peril to promise: The academic library post-COVID-19. *College & Research Libraries News*, 82 (1), 41–44. <https://doi.org/10.5860/crln.82.1.41>
- Open Access Scholarly Publishing Association. (2020, April). *COVID-19 Rapid Review Collaboration Initiative Hub*. Retrieved June 2, 2023, from <https://oaspa.org/covid-19-rapid-review-collaboration-initiative/>
- Pinfield, S., Cox, A. y Rutter, S. (2017). *Mapping the future of academic libraries: A report for SCONUL*. SCONUL. <https://www.sconul.ac.uk/news/mapping-the-future-of-academic-libraries>
- SCONUL (2019). *SCONUL strategy 2019-22*. SCONUL. <https://sconul.ac.uk/publication/sconul-strategy-2019-2022>
- Shoab, M., Iqbal, S., y Tahira, G. (2021). Digitalization of Academic Libraries in Higher Education Institutions during COVID-19 Pandemic. *Library Philosophy and Practice*, 6376, 1–15. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6376/>
- Tavernier, W. (2020). COVID-19 demonstrates the value of open access what happens next? *College & Research Libraries News*, 81 (5), 226–230. <https://doi.org/10.5860/crln.81.5.226>
- Temiz, S., y Salelkar, L. (2020). Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 365–375. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>
- Waltman, L., Pinfield, S., Rzayeva, N., Henriques, S. O., Fang, Z., Brumberg, J., Greaves, S., Hurst, P., Collings, A., Heinrichs, A., Lindsay, N., MacCallum, C. J., Morgan, D., Sansone, S.-A., y Swaminathan, S. (2021). Scholarly communication in times of crisis: The response of the scholarly communication system to the COVID-19 pandemic. *Research on Research Institute. Report*. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.17125394.v1>
- Wellcome. (2020, January 31). *Sharing research data and findings relevant to the novel coronavirus (COVID-19) outbreak* [Press release]. <https://wellcome.org/press-release/sharing-research-data-and-findings-relevant-novel-coronavirus-ncov-outbreak>

Resiliencia e Innovación Bibliotecaria a través de sus Espacios

José-Pablo Gallo-León*

Resumen

Objeto: los espacios como servicio básico tradicional que ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades y como muestra de innovación y capacidad adaptativa de las bibliotecas. Metodología: se utiliza una metodología cualitativa basada en el estudio de la bibliografía, los trabajos de prospectiva y ejemplos recientes de espacios bibliotecarios. Se utilizan estas fuentes para sintetizar las tendencias en la arquitectura bibliotecaria que señalan el futuro de esta. Problema central y marco teórico: la biblioteca es, etimológicamente, un espacio, un lugar. Desde su origen, las bibliotecas han estado emparejadas a un espacio y una colección; y su uso, a la docencia y el aprendizaje. Por ello, en una época de disolución de la fisicidad de las colecciones, la necesidad del espacio bibliotecario lleva medio siglo poniéndose en duda. Además, las restricciones durante la pandemia parecieron modificar el uso de estos espacios. Sin embargo, la literatura profesional y los ejemplos prácticos nos indican que la arquitectura bibliotecaria lleva ya unos años cambiando su concepción y los espacios parecen cobrar un nuevo sentido. En un ejemplo de resiliencia, se modifica su orientación, diseñándose en torno a las personas y para favorecer los objetivos de la comunidad. De esta forma, los espacios se han convertido en un modelo de innovación. Se presentan las tendencias que se están produciendo y que proyectan los espacios bibliotecarios hacia el futuro. Bibliotecas en las que apechezca estar, que favorezcan la creación de comunidades (bibliotecas ágora), sostenibles y altamente tecnológicas. Rebiun, como muestra de organización bibliotecaria, está trabajando en la redefinición del modelo CRAI de biblioteca académica para adaptarse a los retos presentes y que se pueden intuir para el futuro. Esta adaptación pasa, de forma necesaria, por el replanteamiento de los espacios. Conclusiones: los espacios físicos de la biblioteca reorientan su importancia como lugar en un entorno de sociedad red altamente tecnológica. Al parecer la pandemia no afectó esto, sino más bien que lo fortaleció.

Palabras clave: arquitectura bibliotecaria, espacios de biblioteca, diseño de bibliotecas, CRAI; Rebiun, tendencias, resiliencia, COVID-19.

* Biblioteca de la Universidad de Alicante. Email: jpablo.gallo@ua.es

Introducción

Es ampliamente conocido que la existencia misma de la biblioteca ha sido cuestionada de una forma insistente en las últimas décadas, pero básicamente por su presencia física. Etimológicamente, la biblioteca es un lugar, un espacio que contiene, protege y permite consultar información en formatos variables, desde unas tablillas hasta un archivo digital.

Esta variación de formatos nos indica que la propia tecnología de la información es el principal agente de la transformación de las bibliotecas a lo largo del tiempo. Pero no sólo la tecnología que permite el acceso a la información, sino también otro tipo de tecnologías asociadas a la construcción.

En todo este recorrido temporal, la presencia física, el lugar, se ha mostrado como indispensable hasta hace unas pocas décadas. Desde un simple arcón a edificios con múltiples estancias y decenas de miles de metros cuadrados. Así, el espacio ha sido el servicio más básico junto con la propia colección. No sólo se requería un lugar para el almacenamiento y conservación ordenada de los escritos, sino que también se requería de un sitio donde leerlos.

Pero ahora la tecnología permite acceder a la información desde cualquier rincón y el espacio de la biblioteca se reinventa, adaptándolo a la nueva situación, a la que se unen cambios sociales y pedagógicos. Todo ello genera incertidumbre. El espacio es un recurso muy caro y no se puede malgastar. La evolución de las bibliotecas y sus servicios nos inquieta ante la duda sobre qué hacer con nuestros edificios. Cómo debemos planificarlos y gestionarlos para que nos ayuden en nuestra misión, sigan teniendo sentido y nos faciliten la asunción de retos en un entorno incierto, que evoluciona rápidamente.

La definición de los espacios destinados a biblioteca influye de forma decisiva en la calidad de los servicios presenciales de la misma y, parcialmente, también en los virtuales. En una época con un peso creciente de los servicios digitales, los espacios físicos se han revalorizado como lugar para el encuentro y la creación de conocimiento. Sin olvidar los usos tradicionales, las colecciones físicas se reducen o se trasladan y se generan lugares pensados con y para el usuario, en los que apetezca estar. Las bibliotecas se muestran, así, resilientes a través de los cambios en sus espacios, pero las circunstancias hacen que su diseño sea quizá más complejo que nunca. El desafío de las tecnologías digitales ha incrementado en los últimos años el interés por el espacio físico (Dahlkild, 2011). Además, "las nuevas posibilidades que ofrece el diseño digital [precisamente, estas tecnologías] han hecho posibles audaces y espectaculares experimentos arquitectónicos" (p. 33).

Decía Churchill “First we design our buildings, then our buildings design us” (Leighton y Weber, 1999, p. 288). La arquitectura nos determina, limita o expande nuestra capacidad de servicio y, también, es fundamental para atraer al usuario o retenerlo. Un espacio feo o incómodo lo va a alejar, por muy buenos servicios que ofrezcamos. Con todo esto, la gestión de los espacios y, sobre todo, cómo están diseñados, debe ser una de las mayores preocupaciones del bibliotecario. Un bibliotecario que es el único profesional cuyo nombre deriva de un tipo de edificio en particular (Crosbie y Hickey, 2001). Pero esta intensa relación entre profesión y espacio provoca una crisis de identidad en muchos profesionales, si el espacio se pone en duda.

Objetivos

El objetivo general de este trabajo es la definición de los espacios de biblioteca como ejemplo de la resiliencia de las bibliotecas académicas frente a las amenazas de un entorno tecnológico cambiante, así como muestra de la capacidad de innovación de la profesión creando nuevos espacios que renuevan la oferta de servicios.

Esto se realiza a través de un estudio que genera una serie de objetivos secundarios:

- La presentación de las tendencias de la arquitectura bibliotecaria.
- La conceptualización del modelo de diseño de biblioteca universitaria en la actualidad y para el futuro, centrándose en el concepto CRAI de la red Rebiun
- La influencia del COVID en la transformación de las bibliotecas y sus espacios.

Metodología

La metodología usada en este trabajo ha sido cualitativa. Se basa en el análisis de la bibliografía existente sobre el tema, así como de diversos estudios sobre el futuro de la biblioteca publicados por diversas entidades, tales como ACRL*, IFLA, OCLC (Connaway et al., 2021) y el Consejo de Cooperación Bibliotecaria español (CCB, 2014).

* El ACRL Research Planning and Review Committee saca en los años impares el Environmental Scan (2023 en <https://acrl.ala.org/acrlinsider/2023-acrl-environmental-scan/>); y el informe de Top Trends en los pares (2022 en <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/25483/33379>).

A ello se ha añadido el conocimiento de diversos edificios de bibliotecas reformados o construidos en los últimos años. Para esto existen múltiples fuentes de interés, pero se pueden destacar los premios AIA/ALA Library Building Awards; o el SCONUL Library Design Award, para bibliotecas académicas británicas, iniciado en 1973.

También los ejemplos recogidos en las publicaciones del LIBER Architecture Group. Se centran en bibliotecas de investigación europeas e incluyen unas fichas sistemáticas. También las seleccionadas en el proyecto New Landmark Libraries de *Library Journal*; o las que aparecen el Design Showcase anual de *American Libraries*.

Hay una serie de trabajos fundamentales que han trabajado de forma específica las tendencias, como Head (2016); Watson (2013); Laerkes and Manolis (2013); y Shoham y Klain-Gabbay (2019). Particularmente, el artículo de Latimer (2018). También son importantes los trabajos de Dahlkild (2011) y Schaper y Scherer (2012). El segundo recoge la primera tanda del citado proyecto *New Landmark Libraries*. Además, se deben consultar Gisolfi (2015); Henning (2008) y Johnson (2014).

Se complementa el conocimiento sobre el tema con la consulta de congresos y conferencias, como las *Designing Libraries for the 21st Century*, que se iniciaron en la University of Calgary y han dado como resultado un gran tratado (Hickerson et al., 2022). Igualmente, el *1er Coloquio Internacional sobre Arquitectura y Ambientes de Bibliotecas*, que tuvo lugar en la UNAM (Ciudad de México), en mayo de 2018, con una ponencia específica sobre tendencias de Santi Romero (2020). Y, por supuesto, las reuniones y trabajos de la Library Buildings and Equipment Section de la IFLA.

Del proceso de análisis de esta bibliografía y otras fuentes se logran sintetizar una serie de tendencias que nos ayudan a entender los cambios que se están produciendo en los edificios de las bibliotecas y cómo afectan a las mismas.

Bibliotecas académicas que se adaptan

Insistimos en que es evidente que la tecnología afecta a los servicios de la biblioteca, y consustancialmente, a sus espacios. El impacto ha sido tal, que la propia existencia de la biblioteca, al menos como entidad física, ha sido puesta en cuestión. Esto se acentuó con la explosión de Internet desde mediados de los años 90 (Hickerson, 2022).

Bonet (2017, p.4) afirmó:

La transformación profunda que la aparición de la información digital ha provocado en el rol de la biblioteca posiblemente permitirá hablar de una transformación disruptiva en los tipos arquitectónicos que van asociados a ella, del mismo modo que lo fue en su momento la aparición de la imprenta.

No es, pues, algo tan sorprendente, pues siempre las funciones han ido a caballo de la tecnología imperante. El modo en que se puede acceder a la información no puede dejar de cambiar un espacio destinado a servir esa información. Modifica sus servicios y, en consecuencia, sus espacios, lo que hace esencialmente funcionalista a la arquitectura bibliotecaria. No es lo mismo ordenar, conservar y servir la información en rollos de papiro que en códices o en registros informáticos. Igualmente, las grandes bibliotecas, aquellas que están presentes en el imaginario colectivo, no se expandieron por todo el mundo hasta que no se implantaron ciertas tecnologías, como la electricidad, el papel e imprenta industrial o las estructuras de acero y hormigón.

Por ello, las bibliotecas siempre han sido resilientes, adaptándose a lo largo del tiempo a las necesidades y tecnologías. Este proceso se ha plasmado, de forma fundamental y palpable, en los espacios que ocupa.

Pero no sólo la tecnología ha sido determinante. Obviamente, también los cambios sociales que, a menudo, suceden como consecuencia de los cambios tecnológicos. El mundo conectado o sociedad-red ha cambiado los comportamientos sociales y, con ello, el uso de los espacios.

Y en lo que se refiere a las bibliotecas académicas, también han sido fundamentales los cambios pedagógicos y en la manera de investigar han tenido y tienen una influencia determinante en la forma de los espacios. Sobre esto, resulta especialmente recomendable la lectura del libro de Kaser (1997) sobre la historia de los edificios de bibliotecas académicas en Estados Unidos. Recordemos que primero fueron los archivos, pues parece que se empezó a almacenar, ordenar y conservar la palabra escrita con fines administrativos y de constancia. Pero, casi de forma paralela, vino la función de apoyo a la educación, pues para enseñar es necesario contar con cierto volumen de textos. Pero el modo en que se hace la docencia provoca que se necesiten más o menos espacios de un tipo. Por ejemplo, más espacio de silencio o más salas pequeñas de trabajo en grupo. O seminarios para dar clases en la biblioteca.

El problema es que el modelo tecnológico anterior (libro-código con las sucesivas evoluciones con el papel, imprenta, publicaciones periódicas, etc.) ha tenido tal éxito que ahora es difícil imaginar una biblioteca que no se base en el mismo. La biblioteca ha sido siempre identificada con una colección física, antes que, con los servicios, pero también con una presencia, con un edificio.

Se identifica el concepto *biblioteca* como una unidad que reúne el espacio, el servicio y la colección.

Esto es una de las claves de la incertidumbre sobre las bibliotecas. Si el libro está en peligro, lo está también la biblioteca (Ramus, 2004). La legitimación tradicional de las bibliotecas, que ha sido la conservación y el acceso físico, ya no tiene sentido salvo en las bibliotecas patrimoniales. La colección física sigue siendo importante en el entorno híbrido, pero las bibliotecas son ahora mucho más. Las bibliotecas se valoran por su capacidad de influir en su comunidad, por sus servicios, y ya no por la calidad y volumen de sus colecciones. Debemos potenciar esos servicios y desarrollar otros nuevos para adaptarse a las circunstancias cambiantes

Así, el eje de la biblioteca cambia, de centrarse en el libro a centrarse en el servicio a la comunidad, a centrarse en las personas. Según la conocida frase que Booth (1993, p. 14) atribuye de forma genérica a la literatura profesional “las bibliotecas son sobre las personas, no sobre los libros”.

Decía Palfrey (2015) que, en la era digital, los espacios donde la gente pueda venir a estudiar, leer y pensar son esenciales para que las comunidades y los individuos prosperen. Como lugar, sigue siendo la presencia física de la biblioteca la que le ancla más firmemente a la comunidad” (Garmer, 2014, p.13). Por ello, el edificio se concibe para alojar a la comunidad, no esencialmente a la colección, que queda como un elemento, el principal, de servicio.

Se habla de tercera, cuarta o incluso quinta generación de bibliotecas actualmente en desarrollo (Irwin, 2016; Gil-Solés, 2017), aunque la vigencia de la generación anterior, llamémosla biblioteca automatizada, ha sido quizá demasiado breve (Irwin, 2016). Es cierto que la biblioteca se transformó en el último cuarto del siglo pasado, pero con una base fundamental que seguía siendo la anterior. Se automatizaban las tareas, pero estas no eran realmente nuevas. La sociedad-red ha supuesto un cambio más profundo, con modificaciones en la socialización, adquisición del conocimiento, etc. Es un cambio global, que afecta a la esencia de las bibliotecas y, por tanto, a su forma física.

Ashkenas (2015), indica que no basta con modificaciones parciales o aisladas, sino con un conjunto más amplio de cambios interdependientes e interconectados que solo podrían describirse como transformacionales.

Todo ello ha llevado a poner en duda la vigencia de la biblioteca como entidad física (Hickerson et al., 2022). Los pronósticos comenzaron hace más de medio siglo, en cuanto la informática apareció como una posible o previsible disrupción. En 1963, Alvin Toffler ya hablaba sobre la especulación en torno a la perdurabilidad del libro y de las bibliotecas. El tema ha sido

recurrente desde entonces, con autores de gran trascendencia, como F. W. Lancaster. Posteriormente, Scott Carlson (2001), reflejó con notable impacto el temor a que la biblioteca se vaciase debido al acceso electrónico a la documentación, la también famosa amenaza Coffman, por la que nos haríamos redundantes e innecesarios (Coffman, 2012). En la misma línea, Brian T. Sullivan (2011) publicó un breve artículo, *Academic Library Autopsy Report, 2050*, de inequívoco nombre.

Sin embargo, mientras tanto las bibliotecas han seguido reinventándose, se han rediseñado, cambiando sus servicios y modificando consecuentemente los espacios, demostrando la profesión y las instituciones bastante capacidad de adaptación. Es más, desde los 80 hasta la Gran Crisis de 2007 las bibliotecas han vivido una época de bastante esplendor, que incluso se tildó de *renacimiento*.

Como indica Hickerson (2022), el ejemplo más importante de la capacidad de transformarse y afrontar el futuro de las bibliotecas es, precisamente, las bibliotecas que se han reformado o construido en las últimas dos décadas.

Ante tanta incertidumbre, Lamis (2004), parafraseando a Dickens, dice que «es la mejor de las épocas y la peor de las épocas para ser un diseñador de bibliotecas». Estamos ante un gran reto, lo cual no deja de ser un gran problema. El esfuerzo que supone el proceso de adaptación debe basarse en algo sólido, al igual que la inversión económica que supone traducirla al espacio físico. De ahí que, aunque no podemos conocer de forma segura cómo será el futuro, debemos estudiarlo y prepararnos para él. Estar atentos a las tendencias y sistematizarlas. Esto nos permitirá también adaptarnos mejor a lo inesperado.

Prospectiva y tendencias en el diseño de bibliotecas

Como se ha indicado, de las lecturas y fuentes se pueden extraer y sintetizar una serie de tendencias que nos guían sobre el camino que está tomando la arquitectura bibliotecaria y que, con las debidas adaptaciones a nuestro entorno, podemos seguir. Aquí se presentan, como no puede ser de otra forma debido al formato, resumidas, pero se pueden completar en otras obras (Gallo-León, 2022a).

- Biblioteca diseñada en torno al usuario y su experiencia de uso. La biblioteca ya no se diseña como espacio para alojar colecciones y servicios, sino para las personas. El usuario es el eje de la biblioteca, y a él se le pregunta sobre qué lugar espera encontrar.
- Fuerte presencia tecnológica. Presente en todos los aspectos, partiendo del propio diseño del espacio. Control de infraestructuras para su optimización ecológica, seguimiento de ocupación, robotización (no sólo de los depósitos) y automatización de procesos, autoservicio,

etc. Además, todas las necesidades de espacios que esto conlleva: canalizaciones, enchufes, espacios para las maquinarias de devolución robotizada y otros aspectos. Y, por supuesto, las tecnologías que ahora se están implantando: IA, hápticas, realidad virtual y otras.

- La biblioteca como ágora o espacio de encuentro y red social. En realidad, reforzando la concepción de tercer lugar de Ray Oldenburg por medio de la disposición de espacios que faciliten la socialización. A veces, permitiendo estar solo, pero junto con más personas. En esto entrarían los cafés y otros lugares similares.
- Las bibliotecas académicas como espacios para el aprendizaje. Donde la concepción de los learning and knowledge commons es la estrella, con los trabajos de Scott Bennett, especialmente *Libraries Designed for Learning* (2003), como referente. Los espacios de la biblioteca académica como facilitadores del aprendizaje.
- Espacios de creación. *Makerspaces, fablabs* y similares, vinculados con el origen de la biblioteca como lugar para la creación del conocimiento.
- Multiplicidad de espacios. La variedad de usos requiere de diversos tipos de espacios y equipamientos que, además, deben poder cambiar de uso de forma sencilla. Para el trabajo colaborativo, zonas de ocio individual y colectivo (incluyendo videojuegos), de estar, espacios de creación, espacios para el trabajo concentrado, individuales o colectivos, zonas de exposiciones, salón de actos, seminarios y aulas, zona de trabajo interno, café, etc. El uso de la biblioteca se diversifica, siendo necesaria la convivencia de zonas de silencio y trabajo concentrado con otras que permitan el diálogo.
- Compartimentación de espacios. Tantas zonas requieren de una cierta compartimentación debido a los diferentes niveles de ruido e iluminación necesarios. Esto no debe comprometer la orientación interna y legibilidad del edificio, pudiéndose usar cortinas, mobiliario móvil y variaciones en la luz, además de acristalamientos, que comprometen la acústica.
- Transparencia y legibilidad. La biblioteca fluye hacia el exterior para invitar a entrar. Al tiempo, la biblioteca se comprende, se entienden sus usos con un solo vistazo.
- Flexibilidad y adaptabilidad. No se busca la vieja flexibilidad, que consistía en la capacidad de poner estanterías en cualquier lugar, sino que el espacio sea transformable de forma sencilla. Que permita un cambio de uso incluso a lo largo de una jornada. Y, a ser posible, que el propio usuario pueda realizarlo por sí mismo, haciendo suyo el lugar.

- Depósitos externos y separación de las colecciones en papel. La caída en el uso de materiales en soporte físico lleva a la adopción de depósitos externos de libros, muchas veces compartidos entre varias instituciones. Se deja así espacio libre para otros usos de la biblioteca, además de ahorrar en el alto coste de almacenamiento.
- Bibliotecas grandes. Exigidas por la multiplicidad de zonas necesarias para los diferentes usos.
- Bibliotecas de proximidad. Sin embargo, las bibliotecas sucursales han renacido, aunque ya no con la exigencia de la cercanía a las colecciones, sino para llevar el servicio a la comunidad.
- Bibliotecarios integrados, con mostradores más pequeños y centrados. Se eliminan barreras. La presencia del bibliotecario debe ser fluida, incrustado entre los usuarios.
- Espacios agradables y acogedores. Dando especial valor al interiorismo y al confort. La biblioteca se vende por su aspecto, y se conforma de manera que apetezca estar en ella. Eso nos obliga a mantener un medio ambiente agradable (iluminación, calidad del aire, etc.)
- Más que construyendo, se reforma. En la mayoría de los países, lo que se hace es renovar los edificios ya existentes, salvo en economías emergentes, principalmente asiáticas.
- Reutilización de edificios. Dentro de las reformas y adaptaciones está la tendencia a reutilizar edificios que antes han tenido otros usos. La antes discutida reutilización de edificios históricos por las dificultades de adaptación y el alto coste, cada vez es mejor vista por las ventajas de localización, visibilidad, prestigio, etc. Además, reduce su impacto en el medio ambiente.
- Bibliotecas verdes. Siguiendo con el aspecto ecológico, la tendencia a que las bibliotecas se preocupen más de su sostenibilidad ecológica (y económica).
- Arquitectura icónica. El efecto Bilbao y la imitación de otras entidades culturales ha acentuado la tendencia a usar la biblioteca para dejar el sello de la presencia de políticos y equipos rectorales. Se busca al arquitecto estrella y el edificio más impactante. Esto tiene efectos positivos, convirtiendo la biblioteca en un polo de atracción en sí misma; y negativos: coste, muchas veces ausencia de practicidad, etc.
- Globalización del diseño de bibliotecas, así como de su concepción. Las bibliotecas se diseñan de forma intercambiable entre una ciudad y otra, con una gran semejanza conceptual entre ellas. No se tienen en cuenta a menudo las peculiaridades locales.

Otras tendencias menores serían:

- Compartir edificio con otros servicios.
- Financiación difícil, aunque no es una tendencia arquitectónica.
- Espacios en torno a un atrio central, con el consiguiente impacto ambiental.
- Uso simbólico del libro. Se crean grandes paredes de estanterías, a veces incluso parcialmente de imitación, con una intención icónica.

Estas bibliotecas implican un cuidado diseño exterior e interior, que invite a entrar y anime a permanecer en él. También la creación, como en una plaza pública, de zonas neutrales, sin una dedicación prevista más que simplemente estar. La variedad de funciones hace que las relaciones entre los espacios se hagan más complejas. Al tiempo, la biblioteca física debe ser integradora de la cultura impresa y la cultura digital.

Los edificios y espacios de bibliotecas patrimoniales van en gran medida en otro sentido. En ellos, la digitalización lleva a que la atención presencial del investigador pierda peso frente a la musealización, pero en cualquier caso la colección sigue siendo el eje de su diseño y su razón de ser.

Redefiniciones tras la COVID

Es inevitable preguntarse cómo influyeron las restricciones y la pandemia de la COVID sobre estas tendencias. Esto se ha analizado más profundamente en otros lugares (Gallo-León, 2022b), pero ya ha transcurrido un tiempo y parece que se aclara el panorama. Si bien hubo en principio una corriente que hablaba del *digital shift* o cambio radical hacia el modelo digital, ahora parece confirmarse que, en realidad, las tendencias anteriormente descritas no han sufrido grandes cambios, sino que incluso se han visto reforzadas.

Algunos trabajos, como el de Hickerson et al. (2022) indican que, con el tiempo, los efectos se han diluido sin mayor consecuencia sobre el diseño de bibliotecas académicas. Mientras, estudios como el de la OCLC (Connaway et al., 2021), afirman que ha supuesto un antes y un después, pero que ha reforzado la importancia del espacio. Incluso opiniones vertidas en 2020, procedentes de personas tan influyentes como la del director de la Biblioteca Pública de Nueva York, hablaban de la necesidad de profundizar en la digitalización, pero sin olvidar la importancia social de los espacios (Marx, 2020).

Buscando el modelo de biblioteca académica

A principios del siglo XX, el alojamiento de las crecientes colecciones seguía siendo la principal causa de construcción de bibliotecas académicas (Bennett, 2003). Desde entonces, las bibliotecas han pasado de modelos transaccionales a relacionales, teniendo implicaciones importantes en el diseño de las mismas. Se redefine el modelo, el paradigma: se aboga por el cambio “de

contenedor de libros a centro comunitario” (Thorhauge, 2008). Diseñamos en torno a las personas y preguntando a las personas. Nos centramos en “lo mejor para los usuarios” desde el modelo “bilibotecocéntrico” anterior (Somerville y Collins, 2008).

Así, Bennett (2009), pensando expresamente en las bibliotecas académicas, habla de tres modelos a lo largo del tiempo:

- Modelo centrado en el lector, en el que se juntaban lectores y libros debido a la escasez de estos y primando su conservación.
- Modelo centrado en el libro, en el que la abundancia de libros impresos provocó la necesidad de diseñar previendo el crecimiento de las colecciones y supeditando todo a la capacidad de almacenamiento.
- Modelo centrado en el aprendizaje, situando el cambio en proyectos como el de la Vogel Library del Watburg College (1999). Sin embargo, podríamos generalizar más hablando de un modelo centrado en las personas y en sus necesidades.

Con una concepción algo diferente, Gil-Solés (2017) señala a la Mediateca de Sendai de Toyo Ito (2001) como el nexo entre las bibliotecas con y sin libros. Habla de una cuarta transformación de la biblioteca que rompería con la servidumbre hacia el libro físico.

Por ello, los modelos tradicionales ya no se pueden aplicar. Ni la biblioteca tripartita (depósito + sala de lectura + zona de trabajo), ni la biblioteca modular utilitarista, que es la que aprendimos en los grandes manuales y podemos denominar caja Metcalf, por Keyes D. Metcalf. La generación de este experto consiguió edificios plenamente flexibles y con medio ambiente estable, lo que desgraciadamente llevaba a insulsos paralelepípedos de planta libre aislados del exterior, con iluminación y climatización artificial. Eran bibliotecas plenamente flexibles, fácilmente reformables y ampliables. Un modelo que supuso un consenso entre bibliotecarios y arquitectos.

Fenómenos como la automatización, los parámetros de servicio al usuario/cliente de la nueva gestión pública, la propia incomodidad de los bibliotecarios, la evaluación de la arquitectura y, finalmente, la desintermediación por la tecnología, provocaron la búsqueda de nuevos modelos. Además, eran espacios diseñados sin pensar en su sostenibilidad ambiental. El modelo sustituto ha sido durante muchos años el de la biblioteca híbrida, cuyo paradigma puede ser la citada Mediateca de Sendai. En ella coexisten lo digital y lo físico, lo virtual y lo presencial, al menos hasta el presente.

Sintetizando las tendencias, la biblioteca física actual se puede resumir en dos conceptos: biblioteca como ágora y biblioteca como contenedor agradable. Lo primero implica la biblioteca como espacio social, punto de encuentro o tercer lugar de Oldenburg, del que hemos hablado. Así, se refuerza la potencialidad, preexistente, de las bibliotecas como lugar de encuentro, como espacio social. De hecho, en los entornos urbanos y en los campus no suelen quedar muchos más espacios que sirvan para ello. La presencia física supone un vínculo tangible con la comunidad. Además, permite a los propios individuos relacionarse y encontrarse, creando comunidad. Pero esto supone un reto enorme en el diseño de los espacios, pues nos obliga a la convivencia de dos factores, aparentemente, opuestos: silencio y actividad social.

Lo segundo hace referencia a que las bibliotecas deben ser funcionales, robustas y adaptables como un contenedor de transporte; y responder a la idea de contenedor de la 2ª Escuela de Chicago. Esto es, ser capaces de alojar el programa funcional. Pero, al mismo tiempo, deben ser acogedoras como el salón de un hogar. Cualquier espacio público debería serlo, pues las personas se tienen que sentir a gusto en él. Más aún un lugar al que no es obligatorio ir, como la biblioteca.

Hablamos, por tanto, de juntar belleza y funcionalidad. No dejan de ser los principios de la arquitectura de Vitruvio: belleza (*venustas*), solidez (*firmitas*) y utilidad (*utilitas*). Belleza y solidez muchas veces mantienen un equilibrio complicado, pero en las bibliotecas la lucha fundamental ha sido entre belleza y utilidad.

Para el bibliotecario, el edificio debe ayudar o, al menos, no entorpecer el desarrollo de los servicios. El servicio va por delante del diseño, respondiendo a la famosa premisa de Louis Sullivan (2011): *form follows function*. Pero sin conducir a la creación de edificios funcionales, pero insulsos e inhóspitos. Por ello, lo importante es conseguir el equilibrio de Vitruvio. “En resumen, la biblioteca siempre ha sido un lugar donde se entrecruzan infraestructuras informativas y sociales dentro de una infraestructura física que (idealmente) respalda el programa de la biblioteca” (Mattern, 2014, párr. 9).

Como consecuencia de los cambios, se están generando modelos teóricos, además de las recomendaciones que aparecen en los manuales. El más difundido es el danés de los cuatro espacios. Es fruto del *Model programme for public libraries*, y creado por Jochumsen, Rasmussen y Skot-Hansen (2012). Está vinculado a las bibliotecas públicas y requiere de adaptaciones para otras tipologías. Es lo que parece que intentaron hacer en la Nanyang Technological University (Cheong-Choy y Nee-Goh, 2016).

Todos estos modelos nos obligan a remitirnos a los famosos diez mandamientos de Faulkner-Brown, actualizados por Andrew McDonald, que deben utilizarse en una versión renovada (Gallo-León, 2017). Nacieron en una época en la que el modelo era la caja Metcalf, pero el mismo Faulkner-Brown los redefinió ligeramente en 1999 y McDonald les dio una orientación más próxima.

Por otra parte, hay que recordar que las innovaciones que apliquemos tienen un límite: las bibliotecas deben conservar su *ethos*, su “bibliotecidad” o *libraryness*. Ser reconocibles como tales, al igual que un teatro actual se reconoce como tal, aunque no se parezca en mucho al modelo griego. Si un edificio de biblioteca no refleja esa “bibliotecidad”, quiere decir que el proyecto ha fallado (Worpole, 2013)

Finalmente, hay que indicar que no existe una plantilla única para el diseño de la biblioteca debido al hecho de que las mejores prácticas de bibliotecas son únicas y responden a sus comunidades locales (Laerkes y Manolis, 2013). O sea, que hay que tener sobre todo en cuenta la misión de la biblioteca y la realidad local.

El ¿fin? del modelo CRAI

El modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) supuso la respuesta de las bibliotecas universitarias y de investigación españolas a la evolución de las necesidades de las comunidades a las que sirven en un momento de cambio de época (Gallo-León, 2023). Se inspiraba parcialmente en modelos extranjeros, fundamentalmente anglosajones. Rebiun, la Red de bibliotecas universitarias y de investigación españolas, definía el modelo como “un nuevo espacio en el que los usuarios tienen al alcance todos los servicios universitarios que dan soporte al aprendizaje y a la investigación” (Rebiun, 2005, como se cita en Cabo et al., 2016). De esta forma,

Con una doble vertiente, espacial y organizativa, se pretendía ir más allá de la idea de biblioteca existente a principios del siglo XXI, heredera de conceptos procedentes de la anterior centuria, con la automatización del último cuarto como culmen. De esta forma, se apostó por ofrecer una respuesta integradora de servicios: bibliotecarios, tecnológicos, de apoyo a la docencia y la investigación. Todo ello para mejorar las capacidades y la calidad de nuestras instituciones y de los servicios ofertados en un entorno desafiante (Gallo-León, 2023, párr. 1)

Desde 2020, Rebiun ha ido convocando diferentes Jornadas CRAI para el desarrollo del modelo, hasta su culminación en mayo de 2023 con las XVIII

Jornadas. Esta reunión surgió como una culminación del modelo. Ha trascurrido mucho tiempo y se entiende que necesita un cambio por las circunstancias que hemos ido describiendo. Pero la conclusión no ha supuesto una ruptura. Más bien, se ha visto que es un modelo que evoluciona y que debe seguir haciéndolo.

Así, con el nuevo Plan Estratégico de la organización comienza un camino para transformar las bibliotecas universitarias y adaptarlas a las nuevas necesidades. Esto encontrará grandes dificultades, principalmente por las limitaciones económicas que lastran, por ejemplo, la necesaria reforma de nuestros edificios. Pero el cambio irá más allá, modificando estructuras y perfiles profesionales.

Las bibliotecas universitarias españolas quieren prepararse para el futuro, anticiparse al mismo. Y para ello, los edificios tendrán una importancia crucial.

Conclusiones

Los espacios físicos de la biblioteca reorientan su importancia como lugar en un entorno de sociedad red altamente tecnológica. Se diseñan en función de la comunidad, contando con ella y pensando en que se encuentre a gusto dentro de la biblioteca. Esto lleva a espacios confortables, estéticos y sostenibles.

Las colecciones físicas han dejado de ser la razón por la que se construyen las bibliotecas y el libro el modelo en torno al cual se creaba la arquitectura bibliotecaria. Se diseña por y para las personas. Se busca un punto de encuentro, un ágora, pero también un contenedor de servicios que son cambiantes.

La buena arquitectura ayuda a tener un buen servicio; y un servicio excelente es imposible sin una buena arquitectura.

La pandemia de la COVID aceleró procesos, pero no parece que haya afectado a las principales tendencias, sino que incluso quizá las haya fortalecido. Los espacios parecen haberse reforzado al valorarse esta faceta de ágora durante un tiempo sin contacto físico.

La búsqueda de un modelo de biblioteca académica para las próximas décadas se hace de forma ineludiblemente conjunta con la de modelos arquitectónicos. Espacio y biblioteca permanecen unidos, aun sabiendo que hay bibliotecas y servicios que no requieren de la presencialidad.

En este entorno, REBIUN busca renovar el modelo de CRAI, desarrollándolo y adaptándolo tras 20 años. Dentro de este proceso, la actualización

de los edificios aparece como necesaria, pero choca con graves problemas de financiación.

Referencias

- Ashkenas, R. (2015, January 15). We still don't know the difference between change and transformation. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2015/01/we-still-dont-know-the-difference-between-change-and-transformation>
- Bennett, S. (2003). *Libraries Designed for Learning*. Council on Library and Information Resources. <https://www.clir.org/pubs/reports/pub122/>
- Bennett, S. (2009). Libraries and learning: a history of paradigm change. *Libraries and the Academy*, 9(2), 181–197. <https://doi.org/10.1353/pla.0.0049>
- Bonet, I. (2017). Propuestas arquitectónicas innovadoras para la biblioteca contemporánea. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (38). <http://bid.ub.edu/es/38/bonet.htm>
- Booth, J. (1993). The library's image: does your library have you appeal? *Library management*, 14(2), 11-14. <http://doi.org/10.1108/01435129310026111>
- Cabo, M., Espinós, M., Casaldàliga, A., Ferrer, A., y Martínez-Trujillo, D. (2016). La biblioteca universitària com a centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI). *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 1(60). <https://raco.cat/index.php/Item/article/view/312445>
- Carlson, Scott (2001). The deserted library. *The Chronicle of Higher Education*, 48(12), A35–A38.
- CCB (Consejo de Cooperación Bibliotecaria) (2014). *Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. <http://hdl.handle.net/10421/7460>
- Cheong-Choy, F., y Nee-Goh, S. (2016). A framework for planning academic library spaces. *Library management*, 7(1/2), 13-28. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0001>
- Coffman, S. (2012). The decline and fall of the librarian empire. *Information Today*, 20(3). <http://www.infotoday.com/searcher/apr12/Coffman--The-Divine-and-Fall-of-the-Library-Empire.shtml>
- Connaway, L. S., Faniel, I. M., Brannon, B., Cantrell, J., Cyr, C., Doyle, B., Gallagher, P., Lang, K., Lavoie, B., Mason, J., y van der Werf, T. (2021). *New Model Library: Pandemic Effects and Library Directions*. OCLC Research. <https://doi.org/10.25333/2d1r-f907>
- Crosbie, M. J., y Hickey, D. D. (2001). *When change is set in stone: an analysis of seven academic libraries designed by Perry Dean Rogers & Partners: Architects*. American Library Association.
- Dahlkild, N. (2011). The emergence and challenge of the modern library building: ideal types, model libraries, and guidelines, from the Enlightenment to the Experience Economy. *Library Trends*, 60 (1), 11–42.
- Gallo-León, J. P. (2017). *Los edificios de bibliotecas universitarias: planificación y evaluación*. Trea.
- Gallo-León, J. P. (2022a). *Espacios de biblioteca: presente y futuro*. UOC.

- Gallo-León, J. P. (2022b). Cambios en los espacios de biblioteca tras la pandemia de la Covid-19. *Anuario ThinkEPI*, 16. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a15>
- Gallo-León, J.-P. (2023). CRAI: un modelo de biblioteca que concluye y que se proyecta al futuro. *CLIP de SEDIC*, (87), 25–38. <https://doi.org/10.47251/clip.n87.115>
- Garmer, A. K. (2014). *Rising to the challenge: re-envisioning public libraries*. The Aspen Institute.
- Gil-Solés, D. (2017). Del temple simbòlic a la desmaterialització: un recorregut per l'arquitectura bibliotecària del segle XX al XXI. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (38). <http://bid.ub.edu/es/38/gil.htm>
- Gisolfi, P. (2015). New Trends that Define the 21st-Century Library. *Advances in Library Administration and Organization*, 33 (pp. 173-195). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0732-067120150000033005>
- Head, A. (2016, December 6). Planning and designing academic library learning spaces: expert perspectives of architects, librarians, and library consultants. SSRN. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2885471>
- Henning, W. (2008). Messages of houses -- trends and tendencies of modern library buildings. *BuB Forum*, 60(4), 309-312. https://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_04_2008.pdf
- Hickerson, H. T., Lippincott, J. K., y Crema, L. (eds.) (2022). *Designing libraries for the 21st century*. Association of College and Research Libraries.
- Hickerson, H. T. (2022). Permeable thinking and design: libraries and the changing knowledge ecosystem. In H.T Hickerson, J.K. Lippincott, y L. Crema (eds.), *Designing libraries for the 21st century*, (pp.3-15). Association of College and Research Libraries.
- Irwin, B. (2016, December 14). The future of libraries. *Building Design + Construction*. https://www.bdcnetwork.com/blog/future-libraries?utm_content=buffer31fd2&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer
- Jochumsen, H., Rasmussen, C. H., y Skot-Hansen, D. (2012). The four spaces: a new model for the public library. *New Library World*, 113(11/12), 586-597. <https://doi.org/10.1108/03074801211282948>
- Johnson, D (2014). Easy changes for a more student-friendly facility. *Library Media Connection*, 32(6), 86.
- Kaser, D. (1997). *The Evolution of the American Academic Library Building*. Scarecrow Press.
- Laerkes, J. y Manolis, P. (2013). *Building Libraries for Tomorrow: Ineli Cohort 1 Collaborative Project Report*. International Network of Emerging Library Innovators (IN-ELI). <http://www.grlc.vic.gov.au/sites/default/files/pdfs/Board-Report-Attachment4-Sept-16-2013.pdf>
- Lamis, A. P. (2004). Evolving spaces: an architect's perspective on libraries. *Advances in Librarianship*, 28, 1-16.

- Latimer, K. (2018). 2050: a library space odyssey. Planning the future library. *Legal Information Management*, 18(4), 203-209. <https://doi.org/10.1017/S1472669618000439>
- Leighton, P. D., y Weber, D. C. (1999). Planning academic and research library buildings (3rd ed.). American Library Association.
- Marx, A. W. (2020). Libraries must change. *New York Times. Opinion*, May 28. <https://www.nytimes.com/2020/05/28/opinion/libraries-coronavirus.html>
- Mattern, S. C. (2014). Library as Infrastructure. *Places Journal*, (June 2014). <https://doi.org/10.22269/140609>
- Palfrey, J. (2015). *BiblioTech: why libraries matter more than ever in the age of Google*. Basic Book.
- Ramus, J. (2004). From Seattle to Oslo. *Conferencia internacional sobre arquitectura de bibliotecas: Viena, 24 y 25 de noviembre de 2003*. BVOE. <http://www.bvoe.at/conference/>
- REBIUN (2005). *El CRAI es tuyo*. <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/CRAI/index.htm>
- Romero Garuz, S. (2020). Tendencias y prospectiva en la construcción de las Bibliotecas. En E. Ramirez Leyva (ed.), *Arquitectura y ambientes de bibliotecas* (pp. 178-193). UNAM.
- Schaper, L., y Scherer, J. (2012). The New Landmark Libraries: a Library Journal quest. *IFLA Section on Library Buildings and Equipment newsletter*, (1), 3-22. <http://www.ifla.org/files/assets/library-buildings-and-equipment/newsletters/2012-1.pdf>
- Shoham, S., y Klain-Gabbay, L. (2019). The academic library: structure, space, physical and virtual use. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(5). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102053>
- Somerville, M., y Collins, L. (2008). Collaborative design: a learner-centered library planning approach. *The Electronic Library*, 26(6), 803-820.
- Sullivan, B. T. (2011). Academic Library Autopsy Report, 2050. *The Chronicle of Higher Education*, January 02. <https://www.chronicle.com/article/Academic-Library-Autopsy/125767/>
- Thorhaug, J. (2008). Editorial: The library space, a constant challenge. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 41(4), 3.
- Watson, L. (ed.). (2013). *Better library and learning space: projects, trends and ideas*. Facet Publishing.
- Worpole, K. (2013). *Contemporary library architecture: a planning and design guide*. Routledge.

¿Cómo Convertirnos en una Biblioteca Resiliente?

Mary Carmen Rivera Espino *

María del Rocío Espino Rivera **

Resumen

Desde que Emily Werner nos regaló el concepto de resiliencia, este se ha nutrido y transformado, las aportaciones de Grotberg, Cyrulnik y Melillo entre otros, proporcionan tal solides que podemos en la actualidad hablar de una habilidad que se puede desarrollar y asumir como un proceso. Así mismo, las organizaciones a nivel mundial han adoptado modelos administrativos de resiliencia e identificado las características que deben atender todas las instituciones que se encaminen hacia la resiliencia; es a partir de uno de estos modelos que se propone MAR-B, el cual está planeado específicamente para bibliotecas. Entendiendo que los cambios son una situación permanente se retoman las acciones emergentes llevadas a cabo durante la pandemia y se apunta hacia las bibliotecas resilientes del futuro con cinco consideraciones fundamentales.

Palabras clave: resiliencia; resiliencia en acción; resiliencia organizacional; resiliencia bibliotecaria.

Introducción

En el año 2020, la palabra Resiliencia se convirtió en una de las más buscadas en Google, sin embargo, el término para ese entonces ya no era nuevo. Este concepto es traído a la psicología por la Emily Werner (Sáenz, 2013), quien al realizar una investigación longitudinal con 698 niños que se encontraban en hogares disfuncionales o en condiciones de extrema pobreza, descubre que contrario a lo esperado, la mayoría de estos niños se convierten en adultos mentalmente sanos y socialmente adaptados y productivos, en un primer momento adopta el término de invulnerables para hacer referencia a ellos, sin embargo, se da cuenta que esto resultaría confuso e inapropiado, por lo que decide relacionarlo con el concepto de resiliencia, proveniente de las ciencias duras y hace referencia a la propiedad de ciertos materiales de

* Académica de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información / UNAM México. Email: mcriverae@dgb.unam.mx

** Académica de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información / UNAM México. Email: mrespinor@dgb.unam.mx

acumular energía en situaciones de estrés y al ser sometidos a tensión tienden a volver a su estado original con mínimo o ningún daño, el ejemplo clásico de esta capacidad es una esponja o una liga.

La Dra. Werner se da cuenta que “origen no es destino” y continua sus estudios para determinar las características de las personas resilientes en comparación con las que no lo son, por lo que es considerada la madre de la resiliencia (Werner, 2012).

Entendemos como resiliencia a “la habilidad de los individuos para encarar las situaciones adversas, adaptarse, responder en el tiempo preciso, recuperarse y aprender de tal manera que pueda adoptar conductas preventivas y creativas, logrando una mejor calidad de vida, trascendiendo el momento de riesgo” (Rivera Espino y Espino Rivera, 2020, párr. 11). Es muy importante destacar que, al ser una habilidad, puede adquirirse en cualquier momento de nuestra vida sin importar edad, grado académico, religión o cualquier otra característica o condición.

Siguiendo las investigaciones de Werner, Grotberg (2008), contribuye con la identificación de los aspectos personales de donde surge la resiliencia y los denomina fuentes de poder. Cabe destacar que es Boris Cyrulnik (2002) quien integra la figura del adulto referente para alcanzar la resiliencia. Bajo esta misma línea, Melillo (2007) propone una serie de pilares sobre los cuales se sostiene y construye la resiliencia; dichos pilares son: autoestima consciente, sentido del humor, iniciativa, creatividad, pensamiento crítico, empatía, introspección, moralidad, independencia y capacidad de relacionarse; posteriormente, Rivera Espino (2015), agrega tres pilares más: coherencia, constancia y espiritualidad, cada uno de estos pilares entretrejen la resiliencia y nos muestran una pauta para adquirir esta valiosa habilidad.

A partir de las aportaciones mencionadas, se observa la necesidad de desarrollar la habilidad resiliente, dado que los cambios se presentarán en la vida de todas las personas, y son una constante en el ámbito personal, familiar, social y laboral.

Se ha observado a partir del desarrollo de nuevos aparatos que son usados en el campo de la neurología, que una persona que no es lo suficientemente resiliente y las adversidades o cambios le generan un estrés prolongado, tienen altas probabilidades de presentar problemas físicos y mentales, ya que acumulan cortisol así como otras sustancias que propician hipertensión, inmunosupresión, osteoporosis, resistencia a la insulina, insomnio, irritabilidad, problemas de concentración y de memoria (Uriarte, 2005). Es así que la comunidad científica señala como una necesidad urgente la enseñanza y desarrollo de la habilidad mencionada.

Es importante señalar que la resiliencia no es estática, funciona como un proceso, el cual de acuerdo con Grotberg (1997), contempla varias etapas:

- **Atravesar:** después del primer impacto al aparecer el cambio, se tiene que reconocer no solo la existencia de la dificultad, sino la necesidad de tomar acción sobre ella, recordando que las situaciones no son permanentes y que se transforman.
- **Aprender:** al reconocer los elementos que conforman la crisis o dificultad, tenemos más probabilidades de gestionarlos como oportunidades, el análisis de la situación nos alerta sobre los recursos que debemos preservar y como a partir de un cambio o pérdida, aparecen nuevas situaciones de las cuales podemos obtener beneficios.
- **Trascender:** prevalecer más allá de la dificultad o incluso consolidarse a partir de los elementos nuevos, adaptándose y preparándose para el siguiente cambio.

Este proceso se conoce como resiliencia en acción y debe de llegar hasta su tercera etapa para considerarse conducta resiliente.

Resiliencia organizacional

La aplicación de la resiliencia es indispensable para afrontar los cambios, es por eso que las organizaciones, han adoptado a la resiliencia para anticipar eventos, enfrentarse a la crisis, adaptarse y aprender de ella, resultando en organizaciones productivas y trascendentes. Dentro de la psicología organizacional, se observa una colaboración por parte de las áreas relacionadas a la administración, es así que se observa un creciente interés. Hornell y Orr (1998) citado por Meneghel, Salanoval y Martínez (2013), apuntan a la existencia de una serie de características que las organizaciones resilientes comparten y las agrupan en 7C's, haciendo alusión a la letra con la que dan inicio.

Consideración	Pensar en el factor humano en todas las decisiones que se requieran tomar para afrontar el cambio, considerándolo como su principal activo.
Comunicación	Intercambio de información completa, veraz y oportuna en todos los niveles de la organización.
Compromiso	Capacidad de todos los miembros para trabajar en pro de la organización.
Coordinación	Sincronización de todas las partes de la organización para el logro de los objetivos.
Conexiones	Construir redes de apoyo dentro y fuera de la organización que le permita responder ante los requerimientos y demandas.

Competencia	Adquirir habilidades necesarias para satisfacer las demandas del entorno en condiciones normales y extraordinarias.
Comunidad	Crearla a partir de una visión común y un vínculo, lo cual genera cohesión y pertenencia.

Nota: 7C's. Basado en Hornell y Orr (1998)

Las organizaciones que aspiren a ser resilientes tendrían que adoptar modelos administrativos de resiliencia como lo son HERO, Espina de pescado, modelo Kurt, MAR) (Cursos y videos, 2020), la elección correcta dependerá de la naturaleza de la organización.

Resiliencia bibliotecaria

En 2010 se hizo un primer acercamiento a la aplicación de la resiliencia en las bibliotecas y desde entonces se han realizado reflexiones interesantes.

Las bibliotecas desde la antigüedad han jugado un papel muy importante dentro de las sociedades, donde la información y el conocimiento se reconocía incluso como un privilegio. Actualmente la biblioteca se reconoce por su valor social, tan es así que en plena pandemia el director de la OMS Tedros Adhanom, declaró que “la gente debe tener acceso a información precisa para protegerse a sí misma y a los demás” (Ghebreyesus, 2020), así como destacar la importancia de contar con información verídica académica, confiable, pertinente señalado por Marquina (2020), quien expresó que las bibliotecas eran la vacuna social contra la pandemia.

Es así que, atendiendo las características de las organizaciones resilientes, podemos entender que la resiliencia bibliotecaria es la capacidad que tienen las bibliotecas para reconstruirse a partir de momentos de crisis, diseñando servicios más eficientes, utilizando a la información como su principal insumo y al usuario como su razón de ser. Esta conceptualización se centra en destacar la materia prima y el público usuario, comprendiendo que estos son los elementos que se deberán proteger y preservar.

Debido a las características propias de las organizaciones bibliotecarias y estudiando las diferentes alternativas de modelos organizacionales resilientes, proponemos la adopción del Modelo de Acción Resiliente en Bibliotecas (MAR-B), el cual se basa en el Modelo de Acción Resiliente (MAR) de Véliz Montero (2014), con el propósito de guiar a las bibliotecas en su camino a la resiliencia.

Cabe señalar que el MAR-B, propone el cuidado resiliente de las buenas prácticas, de los recursos y de la salud física y emocional de las personas que integran la comunidad.

Al igual que el modelo MAR, el MAR-B consta de tres niveles:

Figura 1
Niveles de modelo MAR



En cada nivel del modelo se integran acciones concretas que impactan directamente a las personas, atendiendo lo interpersonal que tiene que ver con lo colectivo, creando sinergias y trabajo colaborativo a fin de lograr que toda la comunidad camine en dirección de los mismos objetivos; y ocupándose de lo intrapersonal para integrar al individuo como una parte importante de la organización, conociendo capacidades, potencialidades y habilidades de cada persona y así sumar todas esas características a los equipos de trabajo, sin que se pierda la individualidad.

Así que el modelo MAR-B, invita a reflexionar sobre el tipo de liderazgo, priorizando los ambientes armoniosos que propicien la cohesión e integración como parte de un todo.

Las bibliotecas ante la crisis

Durante la pandemia las bibliotecas enfrentaron el reto social de ayudar a las personas a tener más certeza y flexibilidad frente a los cambios, colaborando en el manejo fidedigno de la información en un mundo que por momentos se volvió aislado y ansioso de contacto. Precisamente en este panorama y ante las diversas formas de comunicación implementadas durante este periodo, paradójicamente los estudiosos de las distintas áreas del saber compartieron sus conocimientos de forma más fluida, lo que representó en sí mismo un ejemplo de resiliencia, ya que la crisis se convirtió en oportunidad.

Entre las temáticas que se abordaron en el área bibliotecológica para atender la función social primordial de la biblioteca que es, satisfacer las necesidades de información de los usuarios a través de un servicio de calidad, destacaron las siguientes:

Ser enlace entre lo digital y el usuario: dentro de la formación profesional de los bibliotecarios, es común escuchar que su función es ser el puente entre el usuario y la información, siendo el responsable de un feliz encuentro y como señala Ranganathan (1931), en una de sus leyes, a cada lector su libro y a cada libro su lector. Los repositorios cambian, lo digital cobra fuerza, pero seguimos desempeñando un papel vital.

Potencializar los recursos de información digital: ha sido importante dar a conocer los recursos digitales con los que cuentan las instituciones; las universidades invierten muchos recursos en estos y hasta hace poco casi no se utilizaban, ante la imposibilidad de acceder a los recursos impresos, reaparece lo digital y estamos aprendiendo a potencializarlos. Es por ello, que la difusión y el uso siguen siendo una ventana de oportunidad para beneficiar a los usuarios.

El acceso abierto: las instituciones educativas, han tenido la necesidad de mirar hacia el movimiento de acceso abierto para aprovechar toda la información que está en la red con este formato, es así, que se han unido a las iniciativas que permitan avanzar hacia la información de calidad, en donde cada vez más personas tengan acceso a ella de forma gratuita.

Nuevas funciones de los bibliotecarios: la pasión por el servicio tendrá que ser un distintivo de los bibliotecarios, en ellos recae la enorme responsabilidad de conquistar a los usuarios, de transmitirles el deseo de explorar nuevas formas de acceder a la información y el conocimiento; es así, que el personal bibliotecario tendrá que cubrir las funciones que sean necesarias para lograr la encomienda.

Diseño de nuevos servicios: el cambio es una constante en la vida, transformarse es parte de la adaptación y la trascendencia, es así como mediante la innovación se tiene que cambiar la forma en que nuestras bibliotecas operan e idear nuevas formas de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, las bibliotecas seguirán siendo parte importante de la vida académica de las personas, pero se requieren nuevos formatos de acercamiento.

Adquisición de habilidades digitales: los bibliotecarios tienen presente la necesidad de formación de usuarios para el desarrollo de habilidades informativas, sin embargo, actualmente es evidente la necesidad de adquirir ciertas habilidades digitales, que no solamente incluyan la búsqueda de información valiosa y con credibilidad académica, sino también el manejo de plataformas, aplicaciones y todos aquellos elementos que ayudan a las personas a interactuar mejor con la tecnología, para empoderar su aprendizaje y conocimiento.

Bibliotecas híbridas: de la mano de los nuevos servicios se debe contemplar un renacer, no solo una flexibilidad en el acceso a la información, sino una reafirmación como centro de cultura, generador e impulsor de ideas, inspirador de acciones, lugar de refugio y encuentro distinto, institución viva, transformada desde su genética para que sea híbrida y se vuelva indispensable.

Capacitación bibliotecaria: las opciones a distancia reducen fronteras y facilitan la capacitación, pero esto no representa ninguna ventaja si no reconocemos la necesidad de ir moviéndonos con los cambios sociales y tecnológicos, las necesidades cambiantes y los nuevos perfiles de los usuarios. El intercambio de ideas, opiniones y experiencias nos ayuda a crecer, nos fortalecemos a través de la capacitación.

Trabajo colaborativo: las crisis nos muestran la necesidad de redes de apoyo solidas dentro y fuera de nuestras instituciones, nadie se salva solo, tenemos que cultivar las sanas relaciones y aprovechar la mirada de otros ojos, otras realidades y otras ideas.

Las bibliotecas resilientes del futuro

Es innegable que a pesar de que la pandemia nos trajo muchas cosas negativas, como sucede con todas las crisis, nos brindó oportunidades, así que se aceleraron los aprendizajes, nos vimos frente a una jornada global e intensa de capacitación y actualización, en donde identificamos elementos que serán indispensables para las bibliotecas en un mediano y largo plazo. La invitación de este artículo es a contemplar dentro de las acciones preventivas resilientes, las siguientes cuestiones.

1. Los espacios. Planear para que las bibliotecas sean un espacio de aprendizaje donde se puedan construir y recrear oportunidades. Considerando que al hablar de espacios no se limita a lo físico, sino que también se contempla lo digital, en donde estamos conectados generando alianzas y cohesión; sin el límite de lo físico, las bibliotecas se vuelven omnipresentes.

Las bibliotecas se han transformado, ya no son lugares de silencio de ultratumba, sino puntos de encuentro donde las personas adquieren y desarrollan habilidades de toda naturaleza, es así como se convierten en espacios para crear y construir a partir de lo aprendido, los denominados makerspaces. Rendina (2021), comenta que el uso de los espacios físicos bibliotecarios tiene varias ventajas:

- a) Proporcionan a todos acceso a los recursos
- b) Estos modelos de espacio pueden enriquecer los planes y programas de estudio

- c) Abren un panorama distinto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas
- d) Incluyen el juego como oportunidad de aprendizaje

De esta manera también se transforman en espacios para acompañar, donde se crean comunidades al descubrir una unidad de propósito, lo que se conoce como Ubuntu (la persona sólo es persona a través de otras personas) (Ngomane, 2020), es aquí donde encontramos a las bibliotecas humanas generadoras de conocimiento y crecimiento a través de las historias de vida que comparten.

El Ubuntu está íntimamente ligado a la prevención, la protección y el cuidado resiliente, lo cual nos recuerda de manera muy cercana al modelo MAR cuyo eje fundamental son las personas que forman las organizaciones. Al fomentar las bibliotecas con Ubuntu estamos fomentando valores como la cohesión social, la igualdad, el respeto la diversidad, la inclusión, la libertad, la esperanza.

En 1980, el sociólogo Ray Oldenburg había propuesto el término de “un tercer lugar” (Oldenburg, 2023) un espacio distinto al de la casa o el trabajo, posteriormente se habla de las bibliotecas como ágora, siendo punto de encuentro en las comunidades, sólo por el placer de estar, ese espacio libre y acogedor que nos transmita paz y nos ayude a reconfortarnos. No es casualidad que cada vez más nos encontremos con diseños de espacios bibliotecarios que intencionalmente nos invitan a estar.

2. Servicios con una visión sistémica. Las bibliotecas forman parte de la vida académica de las instituciones, pero también de la vida cotidiana de las personas, las acciones que se tomen para contribuir con las bibliotecas tienen impacto en todo el entorno. Por otra parte, de manera interna debemos tener presente que lo que afecta a una pequeña parte del sistema, afecta a toda la organización bibliotecaria, las decisiones que se toman en aislado, repercuten desequilibrando todos los componentes y se ve reflejado en la calidad final del servicio.

3. Colecciones cada vez más diversas. La resiliencia nos enseña que las realidades no se recuperan, se transforman, tenemos que convivir con la presencia de nuevos elementos continuamente, incorporarlos al día a día apropiarnos de los beneficios que proporcionan y palear los inconvenientes que su uso nos representa; este es el caso de la interacción entre lo digital y lo impreso, no podemos aferrarnos al papel mientras que nuestros usuarios se decantan por lo digital y así como vamos incorporando nuevas temáticas a las colecciones, tenemos que visualizar otros repositorios más cercanos a las necesidades y preferencias de las personas que dan vida a nuestras bibliotecas.

4. Personal bibliotecario disruptivo. El bibliotecario resiliente deberá tener cualidades y habilidades que los tiempos demandan, es insuficiente el pacífico acomodador de libros que se limita a dar indicaciones desde un mostrador, se requieren personas que contagien su pasión por el saber, que disfruten lo que hacen y que lo reflejen en cada acción, es así que deberán capacitarse no solo en las cuestiones técnicas, sino en el desarrollo de la adaptación, el entusiasmo, la proactividad, la comunicación asertiva, el trabajo colaborativo, la paciencia, la empatía activa, la creatividad, la escucha activa, la flexibilidad y sobre todo el amor por el aprendizaje.

Sin duda, la promoción de la resiliencia bibliotecaria estará en manos del personal bibliotecario que sea gente que se atreva a realizar y experimentar nuevas cosas, a promover la felicidad y la vida alrededor como parte de un gran aprendizaje y conocimiento. Estas personas, serán capaces de fortalecer los vínculos de cooperación y corresponsabilidad, gestionando la diversidad y aprendiendo de la convivencia, lo que desde corto y mediano plazo beneficia a la organización ya que se colabora en un objetivo común que nos encamina a una biblioteca sustentable y de alto impacto. Las personas darán lo mejor de sí, cuando el equipo humano que conforman sea construido desde la colectividad para la cooperación, y como lo mencionaba (Forés et al., 2014), las personas conectadas por relaciones de calidad focalizan su quehacer en identificar y promover todo aquello que da vida a una organización.

5. Bibliotecarios que pongan en práctica la resiliencia en acción. Como se ha explicado, la resiliencia no es la espera ansiosa de que el cambio a favor de nuestros intereses se dé, requiere de un proceso que se puede aplicar en todos los ámbitos de la vida, para llevar la resiliencia a las bibliotecas se requiere de bibliotecarios resilientes, que tengan la actitud y flexibilidad para ser bibliotecarios y bibliotecarias que dejan huella.

Conclusiones

La resiliencia nos muestra como los seres humanos tenemos múltiples recursos, el hacer uso de ellos depende de una decisión consciente, podemos aplicar la resiliencia en acción como un proceso que llegue a ser un hábito para la resolución de crisis y extenderlo a nuestros centros de trabajo.

Al igual que lo han hecho otras organizaciones dedicadas al servicio, las bibliotecas tenemos que contemplar como una necesidad la implementación de un modelo administrativo resiliente, a fin de poder trascender a futuros colapsos sociales, sanitarios, económicos o de otra índole. Para esto, se deberá

considerar el cuidado resiliente que lleve a proteger y preservar los recursos de la organización mediante la observancia de las 7C's.

Se logró atravesar la crisis sanitaria, aprendamos y exploremos el potencial de las acciones emergentes implementadas durante la pandemia, dando un seguimiento y recordando que no regresaremos a una realidad anterior, pero si podemos recuperar a nuestros usuarios.

En todas las bibliotecas del mundo existe la preocupación por la decreciente visita de los usuarios a las bibliotecas, es justo ante esta realidad que se deben considerar como urgentes las medidas preventivas propuestas, visualizando los espacios desde otra perspectiva, como posible markespace y generadora de comunidad, con colecciones cada vez más incluyentes y diversas, conservando la tradición pero caminando a la vanguardia temática y tecnológica, para lo cual se requiere un personal bibliotecario disruptivo, que se atreva y que este en disposición de funcionar de manera sistémica para poder implementar la resiliencia en acción.

Referencias

- Cyrulnik, B. (2002) Los patitos feos: la resiliencia, una infancia infeliz no determina la vida. Barcelona, Gedisa.
- Cursos y videos. (2020, mayo 2). *Modelos de resiliencia organizacional*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uTLfkP5cKsA>
- Forés, A., Grané, J., y Ollé, R. M. (2014). Generando posibilidades organizaciones resilientes, organizaciones con futuro. En J. M. Madariaga, *Nuevas miradas sobre la resiliencia: Ampliando ámbitos y prácticas*. Gedisa.
- Ghebreyesus, T. A. (2020, febrero 18). *Desinformación frente a medicina: Hagamos frente a la 'infodemia'*. El País. https://elpais.com/sociedad/2020/02/18/actualidad/1582053544_191857.html
- Grotberg, E. (1997). La resiliencia en acción. En E. N. Suárez Ojeda, M. Munist, y D. Rodríguez (Eds.), *Seminario Internacional sobre Aplicación del Concepto de Resiliencia en Proyectos Sociales* (2a ed, pp. 17–22). Universidad Nacional de Lanús, Fundación Van Leer.
- Grotberg, E. (2008). *La resiliencia en el mundo de hoy: Cómo superar las adversidades*. Gedisa.
- Grotberg, E. (1997). La resiliencia en acción. En Fundación Van Leer. *Seminario Internacional sobre Aplicación del Concepto de Resiliencia en Proyectos Sociales*. Universidad Nacional de Lanús.
- Hornell, J. F., Orr, J. E. (1998). Assessing behaviors that create resilient organizations. *Employment Relations Today*, 24(4), 29–39. <https://doi.org/10.1002/ert.3910240405>
- Marquina, J. (2020, febrero 19). *¿Qué es la infodemia de la que habla la OMS?* <https://www.julianmarquina.es/que-es-infodemia/>

- Melillo, A. (2004). Resiliencia. *Revista Psicoanálisis: ayer y hoy*, 1. <http://www.elpsicoolisis.org.ar/old/numero1/resiliencia1.htm>
- Melillo, A. (2007). Resiliencia, subjetividad e intersubjetividad. En M. Bauer (Ed.), *Resiliencia y vida cotidiana*. (pp. 57-77). Psicolibros, Waslala.
- Meneghel, I., Salanova Soria, M., y Martínez Martínez, I. M. (2013). El camino de la Resiliencia Organizacional: Una revisión teórica. *Aloma: revista de psicología, ciencias de l'educació i de l'esport*, 31(2), 13–24.
- Monroy Cortés, B. G., y Palacios Cruz, L. (2011). Resiliencia: ¿Es posible medirla e influir en ella? *Salud mental*, 34(3), 237–246. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252011000300007
- Navarro Mejía, M. E., Rivera Espino, M. C. (2020, noviembre 4). La inserción de la resiliencia en el contexto bibliotecario en México. *XV Conferencia Internacional de Bibliotecología. "Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario"*. Centro Cultural Estación Mapocho. Santiago, Chile. http://www.bibliotecarios.cl/descargas/2010/11/navarro_rivera_resiliencia.pdf
- Ngomane, M. (2020). *Ubuntu. Lecciones de Sabiduría Africana*. Grijalbo.
- Oldenburg, R. (2023, abril 1). *El 'tercer lugar', un verdadero espacio ciudadano*. El correo de la UNESCO. <https://courier.unesco.org/es/articulos/el-tercer-lugar-un-verdadero-espacio-ciudadano>
- Ranganathan, S. R. (1931). *The five laws of library science*. The Madras Library Association; E. Goldston. <https://catalog.hathitrust.org/Record/001661182>
- Rendina, D. (2021, abril 6). *¿Por qué las bibliotecas deben tener un makerspace? Universo Abierto*. <https://universoabierto.org/2021/04/06/por-que-las-bibliotecas-deben-tener-un-makerspace/>
- Rivera Espino, M. C. (2015). *Manual del curso: Aplicación de la resiliencia en las bibliotecas*. DGB-UNAM.
- Rivera Espino, M. C., Espino Rivera, M. R. (2020, septiembre 2). *La urgencia de contar con bibliotecas resilientes: introducción*. Infotecarios. <https://www.infotecarios.com/la-urgencia-de-contar-con-bibliotecas-resilientes-introduccion/?fbclid=IwAR2OFHbKCI32Gt1eDbcvvIzajfsjJiCWHqA5YkM7-4L378biEipPsJkTkAw#.X1GuHnlKjIW>
- Rivera, M. del R. E., y Espino, M. C. R. (2020). La resiliencia bibliotecaria como herramienta fundamental ante las crisis. *Biblioteca Universitaria*, 23(2), <https://doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2020.2.1147>
- Sáenz, S. (2013, febrero 18). *Emmy Werner. Mi espacio resiliente*. <https://miespacioresiliente.wordpress.com/2013/02/18/emmy-werner/>
- Uriarte Arciniega, J. de D. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-79.
- Véliz Montero, F. (2014). *Resiliencia organizacional: El desafío de cuidar a las personas, mejorando la calidad de vida de las empresas del siglo XXI*. Gedisa.
- Werner, E. (2012). Risk, Resilience, and Recovery. *Reclaiming Children and Youth*, 21(1), 18–22.

Sobre la MBIES

La Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia, es una red de bibliotecas académicas que promueve el desarrollo y fortalecimiento de políticas de información, programas y proyectos en beneficio de su comunidad académica y de la sociedad. Su objetivo general busca generar un espacio de encuentro, diálogo, reflexión y comunicación permanente que contribuya a la formulación de políticas culturales bibliotecarias y a la conformación de una Red Local, con el fin de contribuir al fortalecimiento del desarrollo bibliotecario de las instituciones de educación superior, la región y el departamento, en concordancia y permanente diálogo con el contexto nacional.

Mediante el comité coordinador se lideran los diversos proyectos de la MBIES, así está integrado nuestro actual Comité:

Comité Coordinador Mesa de Bibliotecas

Coordinación General - Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Comité Académico - Colegio Mayor de Antioquia

Comité Tecnología - Universidad Católica Luis Amigó

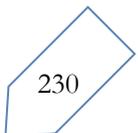
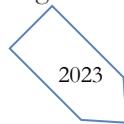
Comité Cultura - ESCOLME

Comité Comunicaciones y logística - Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

Secretaría Técnica y Financiera: Universidad Cooperativa de Colombia

El COBAES es un testimonio de construcción colectiva, con 12 años de trabajo arduo, la MBIES ha demostrado que con cooperación y colaboración se construyen comunidades académicas con mayor equilibrio.

Este texto se imprimió por
Ediciones Díaz de Santos
Bogotá



La divulgación de conocimiento tiene diversos matices, es una práctica esencial en las agremiaciones profesionales, pero sobretodo es una responsabilidad social; el compartir el conocimiento genera doble impacto cuando podemos dejar registro y memoria de estas, por ende, este libro presenta una selección de voces que han acompañado las tres ediciones de COBAES (2017, 2019, 2023). Deseamos sea una herramienta útil en los escenarios cotidianos, además, de inspirar otros proyectos.

LF Editora

